

LA MEDIACIÓN INTERGENERACIONAL CON PERSONAS MAYORES

UN ESTUDIO EXPLORATORIO



unaf

unión de asociaciones familiares

LA MEDIACIÓN INTERGENERACIONAL CON PERSONAS MAYORES

UN ESTUDIO EXPLORATORIO



unaf

unión de asociaciones familiares

Créditos

Autoría | Belén Espiniella Sánchez

Edita | Unión de Asociaciones Familiares

Diseño y maquetación | Hecho Visual

Imprime | Gráficas JMG

Fotografías | Unsplash

Phillip Goldsberry, Pág. 6 | José Antonio Gallego Vázquez, Pág. 10 | Benjamin Elliott, Pág. 19
Sincerely Media, Pág. 40 | Mitchell Luo, Pág. 60 | Christian Lue, Pág. 88 | Jeremy Bishop, Pág. 103

Depósito legal | M-26391-2021

Índice

	Introducción	Pág 06	1
2		10	Envejecer en una sociedad cambiante
	La mediación intergeneracional con personas mayores: una herramienta para la calidad de vida en la vejez	19	3
4		40	Los conflictos en el contexto de la mediación con personas mayores
	La mediación intergeneracional con personas mayores en España	60	5
6		88	La mediación familiar con personas mayores en el contexto internacional
	Referencias bibliográficas	100	



Introducción

1

La Unión de Asociaciones Familiares (UNAF) es una organización sin ánimo de lucro, de ámbito estatal, creada en 1988 como red de asociaciones con el objetivo de promover los derechos y el bienestar de las familias. Los grandes cambios vividos en los modelos familiares durante la década posterior a la dictadura franquista impulsaron la aparición del servicio de mediación en España en el que UNAF fue pionera.

La lucha del movimiento feminista, la revolución sexual, la incorporación de la mujer al mundo laboral, entre otros fenómenos, impulsaron la transformación de un modelo de familia hegemónico propio de la dictadura, dando paso a la diversidad de nuevos modelos familiares en concordancia con una sociedad democrática. A nivel legislativo, destaca la aprobación de la Constitución de 1978, en la que, entre otros muchos derechos, se reconoció el derecho del hombre y la mujer para contraer matrimonio en igualdad jurídica. En 1981 se modificó el Código Civil con el fin de adaptarlo a la Constitución, consagrándose la igualdad legal de la esposa y el marido. En este periodo histórico, deben destacarse también la promulgación de dos leyes: una, la Ley 11/1981 referente al régimen económico del matrimonio, la patria potestad y la filiación en la que se reconocía la igualdad de todos los hijos e hijas, ya fueran matrimoniales o no matrimoniales o adoptivos, y también el derecho de la madre a ejercer la patria potestad que, hasta entonces, solo la ostentaba el padre. La otra ley, es la Ley 30/1981 que reformó el Código Civil con respecto al procedimiento a seguir en caso de separación, nulidad o divorcio, y que permitió la aprobación de la Ley del Divorcio.

Además, el año 1989 fue muy significativo para la infancia, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprueba el texto definitivo de la Convención sobre los

Derechos de la Infancia. La Convención introduce una nueva concepción de la infancia en la que, a partir de entonces, los niños y las niñas serían vistos no solo como objetos de protección sino también y, sobre todo, como sujetos de derechos, capaces de formar un juicio propio y de expresar su opinión, en todos los asuntos que les afectan. Otro concepto importante que introduce es que todas las medidas respecto a la infancia deben estar basadas en la consideración del “interés superior del niño”, constituyéndose este en el principio rector que debe orientar toda acción en favor del bienestar de la infancia.

En este contexto, aparece la mediación familiar en España, principalmente dirigida a situaciones de separación y divorcio, e inspirada por el principio rector de la Convención sobre los Derechos de la Infancia. La mediación brindaba así un espacio adecuado para el ejercicio de los derechos de niñas y niños a ser escuchados y a participar en todos los asuntos que les conciernen. Además, teniendo en cuenta la enorme brecha de género existente y la participación como un elemento clave en la mediación, el servicio también favorecía el camino de igualdad entre hombres y mujeres. La capacidad de autogestión del conflicto y la posibilidad de llegar a soluciones negociadas de mutuo acuerdo son características de la mediación que permiten devolver el protagonismo que tienen las personas sobre los asuntos concernientes a sus propias vidas.

Desde los inicios de la mediación familiar al presente, el mundo ha cambiado. Nos encontramos en un escenario diferente, donde las necesidades y demandas del servicio de mediación se han extendido desde la infancia hasta el otro extremo del ciclo vital. Las personas mayores emergen como un grupo de población que había sido invisibilizado y que empieza a ser reconocido como sujeto de derechos.

El envejecimiento demográfico se percibe como una fuente de conflictos en cuanto a la organización social, los sistemas de la seguridad social, el desarrollo de políticas públicas o las decisiones en relación con la calidad de vida, entre otros (Aguirre y Ferrari, 2018: 13). Sin embargo, en la otra cara de la moneda, este fenómeno es vivido como una conquista vinculada a la longevidad humana y a los avances científicos. El envejecimiento ofrecerá enormes oportunidades cuando se empiece a incluir a las personas mayores, no solamente como objeto de cuidado, sino como sujeto de cambio y un recurso importantísimo a la hora de afrontar los retos de un mundo complejo.

La respuesta a la necesidad de un servicio de mediación intergeneracional con personas mayores la podemos encontrar en un marco que incluye, al menos, estas dimensiones: los cambios demográficos que repercuten en situaciones de dependencia y cuidados; el papel de las familias en las políticas de bienestar social, unido a la crisis de cuidados y la necesidad de dar respuestas a los cambios que se han producido; los nuevos modelos de vejez, donde se deben tener en cuenta los derechos de las personas mayores a decidir sobre sus vidas.

Identificadas y reconocidas estas nuevas realidades, se presenta un desafío cuya responsabilidad se encuentra, por un lado, en la generación de conocimiento científico y, por otro, en el diseño de políticas inclusivas, reflexivas y participativas, donde las personas mayores formen parte de una ciudadanía activa. Promocionar la calidad de vida en la vejez es el reto más inmediato de la mediación intergeneracional con personas mayores. La mediación es participación y derecho a decidir, facilita un contexto adecuado, en el que quienes participan en el proceso toman las riendas de su proyecto de vida y en donde todas las partes salen beneficiadas.

Esta investigación tiene como objetivo realizar un diagnóstico sobre la mediación intergeneracional con personas mayores como una herramienta en la gestión del cambio en la vejez y las situaciones de dependencia en el ámbito familiar.

Los objetivos específicos que han guiado el estudio son:

- Comprender el contexto donde se producen los conflictos intergeneracionales con personas mayores.
- Fomentar una cultura de cuidado intergeneracional y con perspectiva de género.
- Indagar sobre el conocimiento que hay de los recursos de mediación intergeneracional con personas mayores.
- Conocer buenas prácticas en relación con el uso de la mediación intergeneracional con personas mayores para orientar estrategias actuales y futuras.



El análisis se ha basado en:

- Búsqueda, recopilación, documentación, explotación y análisis de contenido de fuentes documentales.
- Mapeo de recursos del servicio de mediación intergeneracional con personas mayores en entidades sociales o Administraciones Públicas que atienden a familias y personas mayores.
- Mapeo de experiencias, recursos y metodologías relacionadas con la mediación intergeneracional con personas mayores en otras sociedades en la que exista un mayor desarrollo de la herramienta que puedan ser transferidas a la nuestra.
- 15 entrevistas en profundidad con informantes claves, de distintas áreas profesionales: derecho (dos participantes con formación en mediación familiar); psicología (dos participantes con formación en mediación familiar y una participante con experiencia gerontológica); educación social (dos participantes, con formación y experiencia gerontológica, un participante con experiencia en mediación comunitaria); trabajo social (tres participantes con formación y experiencia gerontológica y de género); sociología (un participante); ex Dirección General de Familia del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (un participante); representantes de organizaciones de mujeres mayores (dos participantes).
- 10 entrevistas a posibles personas usuarias del servicio: mujeres adultas mayores (6 participantes); hombre adulto mayor (un participante); trabajadora de residencia (una participante); trabajadora de servicio doméstico (una participante).





Envejecer en una sociedad cambiante

2

“

El envejecimiento de la población, es la expresión de un logro humano: vivir más y vivir mejor. Constituye una de las transformaciones sociales más importantes producidas en el último tercio del pasado siglo. Pero es, a la vez, un reto al que es necesario dar respuesta. Se trata de un reto complejo, pues el incremento del número de personas mayores y, dentro de estas, el de las personas de edad más avanzada, y las necesidades crecientes de atención derivadas de ese crecimiento, coincide en el tiempo con una crisis en los sistemas de apoyo informal que han venido dando respuesta a esas necesidades, motivada por otras dos grandes transformaciones sociales de este final de siglo: el cambio en el modelo de familia y la creciente incorporación de las mujeres al mundo laboral.

”

(Libro Blanco de Atención a las personas en situación de dependencia, 2004:30).

Esta cita extraída del Libro Blanco, documento clave previo a la Ley de Dependencia, marca los primeros pasos de la investigación. Cuando abordamos cualquier tipo de conflicto, es imprescindible identificar y concretar las características del contexto en el que se producen. Por ello, el primer apartado lo dedicaremos a trazar un análisis de la realidad necesario para arrojar algo de luz antes de adentrarnos en los aspectos más técnicos de la mediación intergeneracional con personas mayores.

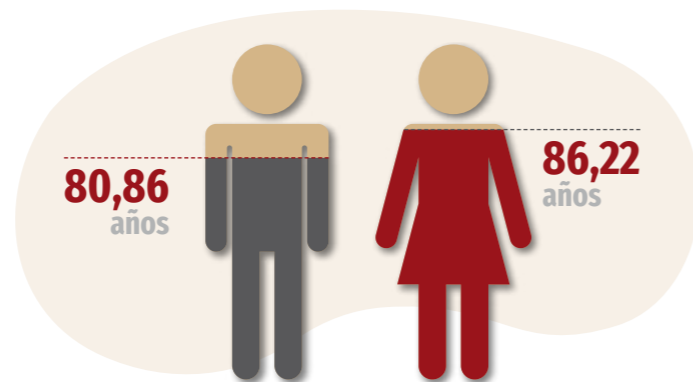
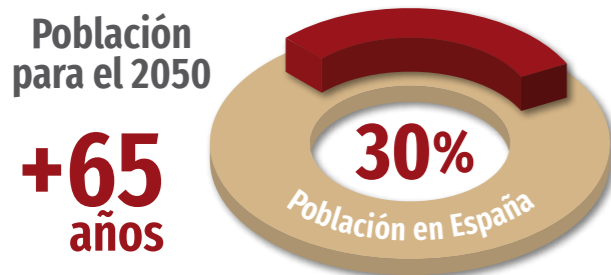
Con este propósito, comenzaremos con una revisión del estado del arte centrandolo en los cambios demográficos y su repercusión en las situaciones de dependencia. A continuación, trataremos de esclarecer los principales cambios producidos en la estructura familiar e indagaremos en las implicaciones que esto ha tenido en la organización social del cuidado. Por último, concluiremos este apartado haciendo referencia a los nuevos modelos de vejez y los derechos de las personas mayores. Construiremos así un punto de partida adecuado para la aproximación al objeto de estudio.

Consecuencias de los cambios demográficos

A la hora de referirnos a las personas mayores, uno de los discursos dominantes es el orden demográfico. La revolución demográfica del siglo XX consistió en lo siguiente: por primera vez en la historia de la humanidad, la mayor parte de las personas nacidas vivieron para ver su vejez. En consecuencia, el aumento de las personas mayores respecto al total de la población representa un hecho sin precedentes históricos. Es interesante revisar las estadísticas, pues nos dan una información muy reveladora sobre los cambios sociales relacionados, en este caso, con los estilos de vida y las relaciones familiares.

No obstante, antes conviene recordar que muchas de las discusiones en torno a los efectos de este fenómeno han fomentado una visión muy negativa de las personas mayores que, con frecuencia, se expresa en términos de “conflicto intergeneracional” (Arber y Ginn, 1996: 23). Estas posturas suscitan el temor ante un posible colapso de la economía o de los servicios de salud y bienestar y, por ende, dejan de lado las aportaciones que han hecho y continúan haciendo las personas mayores a la sociedad.

Ahora bien, si atendemos a las cifras, la realidad es que nos encontramos en un momento de cambios demográficos muy rápidos, caracterizados por el aumento en la proporción de personas mayores respecto al total de la población. Según los datos del INE (2020), las personas mayores de 65 años representan el 19,58% de la población española. De manera muy breve: en el año 1999 el porcentaje de personas mayores se situaba en el 16,3%; el 13,1%, en 1989; y el 10,9%, en 1979. Estos datos muestran el crecimiento exponencial en la proporción de personas mayores. En este sentido, según las proyecciones realizadas por el INE, se prevé que este porcentaje vaya en aumento. La baja natalidad y la alta esperanza de vida desdibujan la pirámide poblacional transformándola en una torre de población (Durán, 2018: 92). En España, las proyecciones indican que en el año 2050 las personas mayores de 65 años representarán más del 30% del total de la población.



Esperanza de vida al nacer

Además, si utilizamos la variable de género y observamos los datos sociodemográficos de este tramo de población, según el sexo y distintos rangos de edad, se observa que el porcentaje de mujeres es mayor que el de los hombres. A medida que se avanza en edad, esta proporción aumenta, debido a una mayor esperanza de vida al nacer de las mujeres situada en 86,22 años, mientras que para los hombres se calcula en 80,86 años (INE, 2020). Podemos hablar de una feminización de la vejez, que tiene sus características y consecuencias. A pesar de que las mujeres vivan más años, lo hacen en peores condiciones (Durán, 2018; Ramos, 2017; Sánchez Moro, 2013).

Desde la gerontología crítica feminista, se analiza la forma en la que el envejecimiento afecta de forma desigual a hombres y mujeres, ya que a lo largo de su vida adoptaron distintos roles de género (Ramos, 2017:89). Como reveló el estudio DAPHNE “Stop Violence Against Elderly Women”, en el que participó UNAF, tanto el peso de la cultura patriarcal como la rigidez de estereotipos de masculinidad y feminidad de generaciones anteriores, contribuyen a la creación de factores de riesgo de mayor vulnerabilidad y violencia contra las mujeres mayores (Sánchez

Moro, 2013: 96). La inclusión de la perspectiva de género tiene gran importancia a la hora de destacar los aspectos específicos del envejecimiento y las desigualdades presentes entre hombres y mujeres a lo largo del ciclo vital que repercuten en su vejez.

Las cifras no solo nos muestran una transformación en la estructura demográfica, sino que también implican cambios en las dinámicas sociales que presentan retos importantes. Recientemente, se han realizado esfuerzos por distinguir distintas etapas de la vejez entendiendo que el criterio de la edad cronológica tendía a homogeneizar a un grupo de población a partir de los 65 años. La diferenciación entre distintas etapas de la vejez aporta características diferenciales a cada grupo etario y a cada género (Arriagada en Aguirre, 2018:9). La población que supera la franja de los 80 años es la que más preocupa, debido a una mayor probabilidad de situaciones de dependencia e invisibilidad.

El Consejo de Europa define la dependencia como “estado en el que se encuentran las personas que por razones ligadas a la falta o la pérdida de autonomía física, psíquica o intelectual, tienen necesidad de asistencia y/o ayudas importantes a fin de realizar los actos corrientes de la vida diaria” y añade que, “si bien es cierto que la dependencia tiende a aumentar con la edad, y que la vejez se caracteriza por aparecer frecuentemente asociada con múltiples problemas de salud, la edad no es el único criterio acerca de este estado”.

Los datos nos muestran que la demanda de cuidados para personas mayores en situación de dependencia se ha incrementado de forma notable durante los últimos años. El Observatorio de Dependencia, de acuerdo con los datos del SISAAD (Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y la

Atención a la Dependencia), expone en el “XXI Dictamen del Observatorio de Dependencia” (2021) que en España el 71,8% de las personas dependientes reconocidas tiene más de 65 años y las mayores de 80 son el 53,7% del total. Además, añade que, si bien hasta el año 2019 el cálculo de la población potencialmente dependiente incluía a las personas mayores de 65 años y menores de 65 años con discapacidad, a partir del año 2020 las personas mayores de 65 años dejaron de ser consideradas como potencialmente dependientes, aunque sí se continuó considerando al 100% de las personas mayores de 80 años (2021:64).

En este sentido, el aumento de las tasas de dependencia pone a prueba la capacidad de la sociedad y de sus instituciones para adaptarse a las nuevas realidades. Además de las causas y efectos del envejecimiento sobre la persona en sí misma, es



preciso tener en cuenta sus repercusiones sobre la sociedad en general y, en su entorno inmediato en particular. Pese a que la necesidad de asistencia o cuidado derivadas de las situaciones de dependencia han existido siempre, lo que ha cambiado hoy ha sido, en primer lugar, su dimensión, como consecuencia de la mayor esperanza de vida; su importancia social, mientras que antes se trataba de un asunto privado o familiar, comienza a ser visto como una cuestión que afecta a la sociedad en su conjunto; y su naturaleza, en tanto que supone una reformulación de los objetivos y funciones del Estado de Bienestar e implica nuevos compromisos de protección y financiación.

En definitiva, el primer reto que tiene la sociedad futura y de hoy es cubrir las necesidades de cuidados y atención que, en las diversas etapas del ciclo de vida, se demandan en distintos grados. Además de cualquier otra dimensión de protección social y cuidados de la salud, se necesitan medidas que mejoren las expectativas actuales de las familias y cuidadoras/es de estas personas mayores. Debido a ello, se han planteado cuatro grandes objetivos a nivel europeo y mundial:

- Gestionar la provisión de atenciones adecuadas mediante el desarrollo de un sistema continuo de cuidados.
- Mejorar el apoyo a los familiares que cuidan.
- Suministrar cuidados paliativos para lograr un final de la vida más digno.
- Conseguir una mayor integración de las personas mayores en la sociedad a través del fomento de una actitud activa y de la creación de espacios amigables para las personas mayores.

Nuevos tiempos, nuevas familias y modelos de cuidados

El cuidado se ha convertido en un concepto clave para el análisis y la investigación en torno a las políticas de protección social. Por lo que respecta a las personas mayores, podemos hablar de dos ámbitos de cuidados: el familiar, ya sea un espacio de convivencia cotidiana o no; y el extrafamiliar o institucional, como son las residencias o centros de día para las personas mayores.

El XXI Dictamen del Observatorio de Dependencia (2021: 35) define el perfil de la persona cuidadora en cuanto a edad, sexo y parentesco de la siguiente forma:

“ El 74,4% son mujeres. El 45,7% tienen entre 50 y 66 años y un 28,8% entre 16 y 49 años, hay un 7,5% de las personas cuidadoras que tiene más de 80 años. En cuanto al parentesco, el 35,6 son hijo/a, el 23,2 madre, el 19,7 cónyuge, el 4,7 hermano/a y un 3,1 padre. ”



Los datos confirman que, el cuidado, ya sea remunerado o no remunerado, es un trabajo de mujeres. La feminización del cuidado produce efectos en la vida de las mujeres que se manifiestan en su vejez de distintas formas:

La posición de las mujeres como cuidadoras hace que, en muchos casos, estas sigan suministrando cuidados a otras personas a lo largo de todo su ciclo vital, incluso cuando son ellas mismas las que representan condiciones que requieren algún tipo de cuidado. Las mujeres mayores se pueden encontrar en la intersección de diferentes desigualdades por género, edad, deterioro de salud o dependencia, situándolas en una posición de mayor vulnerabilidad y riesgo de sufrir malos tratos.

Además, como hemos visto, los cambios demográficos repercuten en las situaciones de cuidados y llevan a que las mujeres vivan una etapa de cuidados en un periodo más largo de su ciclo vital. La convivencia de varias generaciones hace que la demanda de cuidados de larga duración se intensifique. Son las mujeres mayores, ajenas al mercado de trabajo, las que proveen el cuidado de la población infantil. Mientras que la población de edad intermedia sobrelleva la carga del trabajo remunerado y no remunerado (Durán, 2018: 95).

Asimismo, el trabajo de cuidar a personas en situación de dependencia requiere cuidados de larga duración y alta intensidad en tiempo de dedicación, pudiendo desempeñar una serie de problemas importantes por la sobrecarga de cuidados de quienes lo desempeñan. Esta sobrecarga de cuidados se ha definido como el conjunto de problemas físicos, psicológicos o financieros que puede experimentar la persona que cuida.

La crisis del cuidado refleja que la división sexual del trabajo que tradicionalmente asignaba a las mujeres a lo largo de toda su vida el cuidado de los demás, hoy en día encuentra límites por la incorporación de las mujeres al mundo laboral. Las mujeres ya no están disponibles para el cuidado a jornada completa. Además, a esto hay que añadir los cambios en las estructuras familiares. El Libro Blanco (2004: 33) señala las siguientes:

- La desaparición de la familia extensa.
- El desdibujamiento del perfil de institución permanente de la familia, traducido en un incremento de separaciones y divorcios
- La creciente movilidad geográfica y como consecuencia el debilitamiento de las redes de solidaridad familiar.
- La variedad de modelos familiares, cada vez son más las personas que viven solas o las familias monoparentales.
- La democratización de las relaciones intergeneracionales y entre los miembros de la pareja.
- La permanencia de hijos e hijas en casa en edades que superan los 30 años.
- Los cambios en la posición social de las mujeres y, por ende, los cambios de rol en la familia.

Este conjunto de circunstancias ha sometido a las familias a importantes tensiones de adaptación, provocando el surgimiento de conflictos que, en la mayoría de las veces, repercuten de manera negativa en el reparto de las obligaciones familiares y en la calidad de las relaciones. Una mala gestión

de los cambios evolutivos de la familia puede provocar que el interés superior de la persona en situación de dependencia no sea tomado en cuenta o que la persona quede desatendida. Por ello, desarrollar estrategias de mediación que favorezcan la negociación familiar para resolución de conflictos resulta recomendable de cara a facilitar el afrontamiento de los cuidados.

Los nuevos modelos familiares, sumado a la incorporación de las mujeres al mundo laboral, están provocando que el apoyo informal que sostenía los cuidados entre en crisis. Así, mientras la demanda de cuidados aumenta, la posibilidad de responder a esa demanda dentro del contexto familiar disminuye. En este sentido, es importante tener en cuenta el peso que van tomando las mujeres migrantes en los cuidados. Esta dinámica global de transferencia de funciones del cuidado de las personas, desde los países del Sur global hacia los países del Norte es conocida como cadena global de cuidados. En estos casos, de nuevo el trabajo de cuidados es poco valorado; además aquí se intensifica la desigualdad teniendo en cuenta que suele ser un trabajo poco regulado, mal pagado y en base a una relación jerárquica. Los estudios sobre migración incluyen también en este análisis las redes de parentesco transnacional que se dan en estos casos.

La responsabilidad del cuidado se considera una obligación moral derivada de los vínculos de parentesco (Comas, 2017: 23). La antropóloga Dolors Comas reflexiona sobre la deuda como la base ética del cuidado que, sin embargo, se encuentra desigualmente repartida. Citando a Margaret Mead, plantea el compromiso como el fruto de dar prioridad a unas opciones frente a otras. Sin embargo, sostiene que mientras el cuidado sea provisto a través de las obligaciones familiares de forma no pagada y no libre

y se asigne a las mujeres y no a los hombres, la igualdad de género no se conseguirá, pero tampoco será posible construir un sistema de cuidados sustentable. El compromiso es necesario, tanto a nivel individual como social. La justicia social exige que esta deuda social pueda alcanzar la responsabilidad compartida entre sexos y generaciones, así como entre el individuo, la familia, el Estado y la comunidad.

Desde distintas formulaciones se ha planteado la necesidad de una agenda política que considere los cuidados como un aspecto central del funcionamiento de las sociedades, sea sensible a los conflictos de intereses en la familia y reparta los cuidados de forma más equitativa. El enfoque de derecho a cuidado promueve el empoderamiento, estableciendo el cuidado como un ámbito de negociación. En este sentido, el empoderamiento que nos da ser sujeto de derecho a cuidar, ser cuidada y el autocuidado, genera nuevos marcos de transformación en las relaciones.

La legislación es una herramienta, tanto como el enfoque de interpretación que hacen de las sentencias judiciales. No es lo mismo resolver un conflicto de familia solamente acordando horarios de visita que reconociendo un derecho al cuidado para tener un sistema mucho más amplio y dialogado en relación a situaciones que suelen ser de amplio conflicto. En esa línea, una de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas demanda "Reconocer y valorar los cuidados y el trabajo doméstico no remunerados mediante servicios públicos, infraestructuras y políticas de protección social, y promoviendo la responsabilidad compartida en el hogar y la familia, según proceda en cada país". No obstante, la realidad pone en evidencia que no basta con una reforma legislativa, sino que también es necesario promover la corresponsabilidad social de los cuidados. La mediación consigue ciertos cambios,

reformulando comportamientos y significados asociados a una historia, que se necesitan para abordar la realidad como solución al conflicto. El modelo de mediación con personas mayores está orientado a cambiar percepciones que dificultan la capacidad de decisión de las personas a medida que cumplen años, al mismo tiempo que aquellas ideas sobre lo que debe ser el comportamiento de los progenitores (Bernal, 2012: 200), dando lugar a una dedicación absoluta hacia hijos e hijas.

Autonomía, participación y derechos de las personas mayores

A fin de permitir que las personas mayores disfruten de sus derechos y autonomía y participen en la sociedad en la mayor medida posible, se deben tener en cuenta las situaciones de vulnerabilidad y, en caso necesario, se deben abordar específicamente por parte de los responsables políticos a todos los niveles. En el proceso de atención y cuidados, con independencia de quién los realice - ya sea familiar o profesional - y el lugar donde se lleven a cabo - domicilio o centro residencial-, el foco de la atención debe ser puesto en las capacidades en lugar de centrarse en el déficit, así como fijar objetivos relacionados con la minimización de la dependencia y el reforzamiento de la autonomía de la persona.



Existen tres situaciones en las cuales las personas mayores se tienen que apoyar en su entorno:

- 1** Aquellas que viven solas en casas o apartamentos habituales.
- 2** Las personas dadas de alta en el hospital, con necesidades de atención a largo plazo y que sufren enfermedades geriátricas y/o geronto-psiquiátricas.
- 3** Las personas que padecen enfermedades crónicas-degenerativas y tienen riesgo de perder su autonomía.

La creciente demanda de servicios de atención junto con un cambio continuo de preferencias reveladas de la atención residencial hacia la atención ambulatoria y domiciliaria, o la atención basada en la comunidad en general coloca las necesidades de atención en el centro del bienestar actual y futuro de las personas mayores. La demanda de atención será médica, pero, sobre todo, no médica, con servicios que incluyan la atención social, desde la enfermería hasta la ayuda doméstica, desde la atención familiar informal hasta la atención comunitaria, desde la prevención y la rehabilitación a los cuidados paliativos. Sin embargo, en cuanto a los cuidados de larga duración, tanto las asignaciones financieras como los servicios personales no parecen satisfacer suficientemente las necesidades de las personas mayores en situación de dependencia, ni la de sus familias.

Como se expone en el *Libro Verde sobre el Envejecimiento* de la Comisión Europea (2021: 25) “Abordar los desafíos y las oportunidades del envejecimiento es una responsabilidad individual y colectiva. Existen muchas formas de evitar o limitar las consecuencias negativas del envejecimiento en nuestra sociedad como, por ejemplo, fomentar el envejecimiento saludable y activo, mejorar la resiliencia de nuestros sistemas sanitarios y asistenciales, mejorar el funcionamiento del mercado laboral, modernizar la protección social”, y especialmente fomentar la solidaridad y la responsabilidad entre generaciones.

La trayectoria vital de las personas ha cambiado y, por tanto, las personas mayores de hoy quieren participar en la sociedad. La Organización Mundial de la Salud introduce el concepto de envejecimiento activo como base de un envejecimiento satisfactorio para superar las formas de envejecer en un pasado reciente, en las que predominaba la inmovilidad física y la pasividad. Los sujetos no envejecen independientemente de otros fenómenos sociales, aunque su forma de envejecer tampoco está totalmente determinada por la cultura, el género, la pertenencia étnico-racial o de clase, como posicionamientos estructurales. En cada época existe una producción de subjetividad basada en las diferentes instituciones sociales, que varía según las dimensiones anteriormente propuestas. (Aguirre, 2018: 23).

La pandemia que estamos viviendo ha puesto de manifiesto que todos somos vulnerables, sin embargo, el impacto desproporcionado de la pandemia en las personas mayores ha resaltado algunos de los desafíos que plantea el envejecimiento de la población para la asistencia sanitaria y social. En el contexto de la COVID-19, el análisis de su repercusión sobre los cuidados de larga duración y la orientación ofrecida

acerca de la gestión de la pandemia en el ámbito de los cuidados de larga duración ponen de relieve las debilidades estructurales (Libro Verde, 2021: 20).

La situación de las personas mayores es muy heterogénea según la edad, el sexo, el nivel socioeconómico, el lugar de residencia, etc. Esta falta de homogeneidad nos remite a su vez a una diversidad de situaciones en salud, bienestar, limitaciones y niveles de dependencia. La mayoría de personas mayores son independientes, libres de incapacidad, autónomas e integradas socialmente. Los nuevos modelos de vejez desarticulan prácticas y discursos anteriores en relación a las personas mayores. El envejecimiento no es solamente una cuestión demográfica, sino que es también el resultado de un modo concreto de interactuar económica, política y culturalmente entre todos los grupos de edad.

Actualmente, y por primera vez en la historia, es común la coexistencia de cuatro generaciones de una misma familia. Sin embargo, el crecimiento del número de personas mayores no va acompañado de una valoración social, sino que, por el contrario, su influencia disminuye. El edadismo continúa estando muy presente en nuestra sociedad. Hablamos de *edadismo* para referirnos a las formas en las que pensamos, percibimos y actuamos frente a otra persona por razón de edad. Las personas son más vulnerables de sufrir las consecuencias del edadismo si son mayores o si están en una situación de dependencia. Pero también es una cuestión colectiva que rompe la solidaridad intergeneracional. Algunas estrategias para combatirlo podrían ser: acogerse a las leyes de protección de los derechos de las personas mayores, la educación y el fomento de encuentros y relaciones intergeneracionales, tres aspectos que estarían incluidos en el servicio de mediación.



La mediación intergeneracional con personas mayores: una herramienta para la calidad de vida en la vejez

3

La mediación intergeneracional con personas mayores es aquella que actúa ante cualquier conflicto que involucra a personas mayores, sus familiares u otras personas significativas en sus vidas. Este enfoque ofrece un espacio de participación desde donde las personas mayores pueden expresar sus propias formas de sentir y pensar, de modo que se tomen decisiones acordes a sus deseos y necesidades. La mediación es un método de resolución de conflictos en el que las partes implicadas, con ayuda de una tercera ajena al conflicto, imparcial, neutral, específicamente formada en mediación, intentan establecer acuerdos sin tener que recurrir a soluciones forzadas o a procesos judiciales.

“ La mediación parte de resolver un conflicto de forma colaborativa, es decir, que las partes que estén en situación de conflicto busquen, entre ellas, una solución. Se entiende que nadie mejor que las partes pueden llegar a acuerdos, porque nadie mejor que ellas conoce su vida o sus relaciones. ”



“ Para las familias, gestionar estos procesos, que en muchas ocasiones desconocen, se convierte en una fuente de dificultades y conflictos: se suele actuar desde la emergencia, sin visualizar los procesos e incluso negándolos porque estos procesos cuestionan y en muchos casos rompen la red de equilibrios tejida durante muchos años en torno a la paternidad/maternidad y las relaciones fraternales. ”

Se trata de que las personas busquen sus propios medios para resolver los conflictos, de cara a restablecer el proyecto de vida que quieren y sus perspectivas de futuro. Los propósitos de la mediación incluyen la oportunidad de las partes de poder expresarse, definir y aclarar problemas, comprender las distintas perspectivas que se pueden tener del conflicto, identificar intereses, explorar y evaluar posibles soluciones y, cuando se desee, llegar a acuerdos satisfactorios para las dos partes.

“ La mediación ayuda a las familias, minimiza la intensidad y la duración de los conflictos y de alguna manera optimiza los recursos. Muchas veces se desplaza la culpa o el daño a la administración, de aquello que no podemos resolver dentro de la familia. Porque será bueno o malo, pero es lo predeterminado en nuestra sociedad, porque el mundo de la familia en todo el arco Mediterráneo es muy importante y sigue siendo el lugar central donde se dirimen estas cosas. ”

El proceso de mediación se basa en un método de no confrontación, que recurre a la estrategia de ganar-ganar, frente al ganar-perder, más propia de los procesos judiciales. Bajo este principio, todas las partes salen beneficiadas, ya que se brinda la oportunidad de restablecer relaciones en donde las personas se sientan reconocidas y valoradas. Su carácter reparador tiene un valor añadido, ya que permite continuar manteniendo la red de apoyo social, lo que redundará en la calidad de vida y en el bienestar subjetivo, no solo para las personas mayores, sino para cualquier grupo de edad (Pinazo, 2005: 221).

La mediación ayuda a mantener una comunicación abierta, en la que se adquieren habilidades de gestión de conflictos, de modo que se pueda llegar a una solución negociada. El proceso presenta la oportunidad de conocer más sobre los demás, así como la posibilidad de un mayor autoconocimiento (Cendrero, 2006: 167). Por tanto, podemos decir que se trata también de un proceso de aprendizaje en donde al conocer los distintos puntos de vista, se amplía la mirada y se asumen responsabilidades, entendiendo tanto la parte en el conflicto como en la solución.

El servicio de mediación ofrece, además, un espacio seguro y de confianza donde cualquier situación de maltrato hacia las personas mayores pueden ser comunicadas por alguna de las partes y, desde ahí, poder prevenir cualquier abuso o negligencia en situaciones futuras (Braun, 2019), si bien, como veremos más adelante, es necesario asegurar una praxis profesional, así como una buena calidad del programa basada en un correcto enfoque de derechos.

En el marco de la “Estrategia Nacional de Personas Mayores para un Envejecimiento Activo y para su Buen Trato” (2017), aprobada por el Consejo Estatal de Personas Mayores, se demanda la mediación familiar como una de las medidas (6.3.6.) de actuación relativa a la prevención del maltrato y abusos a las personas mayores: “Crear por norma, implantar y extender servicios de mediación familiar gratuita disponible para la resolución de conflictos familiares. Desarrollo y extensión de la figura de mediador familiar”.

Los objetivos del proceso de mediación intergeneracional con personas mayores son:

- ◉ Optimización de la calidad de vida y la calidad de las relaciones para todos los participantes, incluidas las personas mayores.
- ◉ Ayudar a los participantes a comunicarse abiertamente y a obtener una mejor comprensión de la situación o situaciones tratadas.
- ◉ Fomentar que las personas mayores sean protagonistas de sus cambios.
- ◉ Promover las decisiones conjuntas para favorecer el vínculo familiar.
- ◉ Reconocer la responsabilidad de todos los participantes con el fin de respetar sus acuerdos/ compromisos.
- ◉ Mantener discusiones en mediación que conduzcan a acuerdos justos teniendo en cuenta las necesidades comunes de los participantes.
- ◉ Responder a las preocupaciones inmediatas.
- ◉ Tener una actitud proactiva en la prevención para promover el bienestar.
- ◉ Separar el crecimiento físico del psicológico.
- ◉ Reconocer las emociones de las personas mayores.
- ◉ Reconocer que no todas las mediaciones conducirán a la obtención de resultados de mutuo acuerdo y mutuamente aceptable.



La mediación intergeneracional puede reducir el estrés en las familias. Los beneficios que tiene para la salud y el bienestar han quedado demostrados: mejora la funcionalidad de la red de apoyo familiar, fortalece la comunicación interpersonal y, a menudo, retrasa o evita la necesidad de atención institucionalizada.

“

Mantener a la persona en su medio habitual lo más posible, para eso hay que ayudar a la familia a mediar con el conflicto de proveer los servicios que implica eso y a la propia persona mayor (...) cuando el ir a una residencia sea el último recurso, o en su caso una elección consciente de la persona, pues ahí estaremos ante otro panorama. Pero ahora mismo, la residencia es que, y por eso hay mucho atasco, porque estamos resolviendo con residencias cosas que no siempre sería necesario resolver a través de otras opciones ¿sabes? En cualquier caso, en esas exploraciones la familia se pierde, porque es donde sale todo el mogollón, las relaciones con los padres, las relaciones con los hijos, todo esto que ha tenido un equilibrio durante la etapa adulta, en este momento se cae, entonces claro, todos los conflictos que había estaban ahí aparcados y empiezan a salir todos. Las familias entonces tienden a perderse en esos conflictos, porque son conflictos muy gordos, y muy importantes, a nivel emocional implican mucho, entonces les cuesta mucho separarse del conflicto”.

”

“

Nadie quiere ir a una residencia, entonces este es un tema muy candente en la sociedad, está ahí (...) estamos pidiendo que haya unas AMPAS en las residencias, no sé si entroncaría con la mediación, de modo que esté constituido por trabajadoras, familiares y la propia residente, usuaria, y técnicos, y entonces, que ahí se hable y se gestione todo, un AMPA, vamos, un AMPA de residencias (...) yo creo que la mediación estaría en el momento de la decisión, de estar viviendo en su casa ¿por qué se la lleva a la residencia? ¿por qué? La mediación debe de partir de ahí, ¿en qué momento? ¿por qué? ¿podemos solucionarlo de alguna manera? Porque muchas veces hay que echar cuentas, y dices, bueno, a lo mejor, que venga una persona aquí unas horas y se quede. ¿Cuánto nos cuesta la residencia? El piso este es de ella, la parte económica, la mediación estaría ahí, en el bueno, vamos a echar cuentas. Claro, que muchas ocasiones, vamos a dejar a un lado la parte esto de, bueno, la desalojamos del piso, que me quedo con el piso, vamos a dejar a un lado, la parte esta, que esa es algunas veces. Pero uno de los derechos de las personas es la toma de decisiones, yo me quiero quedar en mi casa ¿y cómo puedo quedarme? (...) para eso sirve la mediación, el tema está en ver ¿cómo lo solucionamos? Porque a lo mejor la propia familia no conoce esos recursos, y muchas veces es pura comodidad, ha llegado la hora y yo la meto en una residencia”.

”

Por tanto, se puede decir que la mediación con personas mayores incluye los cuatro pilares del modelo de envejecimiento activo, promovido por la OMS con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen:



Mediación con personas mayores

La aplicación de la mediación en el ámbito de las personas mayores ofrece una alternativa necesaria para la gestión pacífica de los conflictos en las relaciones de convivencia. En el marco de la intervención psicosocial, la mediación puede ser complementaria a la prevención, promoción y educación de la salud, a la vez que puede evitar la escalada y los efectos de los conflictos no resueltos (maltratos, violencia, etc.).

El modelo de atención integral y centrada en la persona (AICP)

Es el punto de partida teórico de la mediación intergeneracional con personas mayores. La atención integral centrada en la persona es la que se dirige a la consecución de mejoras en todos los ámbitos de la calidad de vida y el bienestar de la persona, partiendo del respeto pleno a su dignidad y derechos, de sus intereses y preferencias y contando con su participación efectiva.

Durante el proceso se exploran aquellas soluciones que, conforme a los derechos de la persona mayor, promuevan el bienestar y la calidad de vida de todas las partes implicadas (McCann-Beranger, 2010).

Siguiendo la clasificación propuesta por Pilar Rodríguez (2013), los principios y criterios del modelo AICP son:

Principio de Autonomía: *Criterio de diversidad y empoderamiento*

Las personas tienen derecho a mantener el control de sus propias vidas, por lo tanto, para que la persona pueda poner en práctica sus derechos y autonomía, el abanico de posibilidades debe ser amplio. Además, el proceso y las decisiones que se tomen tendrán el objetivo de reconocer y estimular sus capacidades, empoderando a la persona.

Principio de Individualidad: *Criterios de personalización y flexibilidad*

Cada persona tiene sus propias singularidades, las decisiones deben adaptarse a sus necesidades específicas, y ser flexibles de acuerdo a los cambios que se puedan ir dando en sus vidas.

Principio de participación: *Criterios de accesibilidad e interdisciplinariedad*

Las personas con situación de dependencia o discapacidad tienen derecho al pleno acceso de participación en la vida social. Para ello, hay que planificar para reducir los riesgos de aislamiento social.

Principio de Independencia: *Criterios de Prevención y visibilización de capacidades*

Las capacidades de la persona mayor deben ser reconocidas y estimuladas, es decir, no se debe fijar la atención en las limitaciones, sino estimular las capacidades con el objetivo de incrementar su autoestima y bienestar.

Principio de Inclusión social: *Criterio de proximidad y enfoque comunitario*

Las personas mayores tienen los mismos derechos que cualquier otro miembro de la comunidad, se potenciará la participación y los recursos de su entorno más próximo.

Principio de Integralidad: *Criterio de globalidad*

La persona es un ser multidimensional en el que interactúan aspectos biológicos, sociales, psicológicos. De este modo, la planificación exige esta mirada global de la persona.

Principio de continuidad de atención: *Criterios de coordinación y convergencia*

Las personas en situación de dependencia deben tener acceso a los apoyos que se requieren para su proceso, para lo que hay que contemplar todos los recursos disponibles.

Conceptos como autonomía para conducir la propia vida, disposición de apoyos para favorecer la independencia y la integralidad de las políticas y actuaciones son aspectos claves a tener en cuenta en un modelo en el que la salvaguarda de los derechos fundamentales de las personas mayores, como la mejor garantía de la preservación de su dignidad, debe convertirse en el eje central de las intervenciones.

La mediación se basa en un modelo de bienestar que promueve este enfoque centrado en la persona para todas las personas que participan en el proceso, explorando cómo mejorar la calidad de vida de todas las personas involucradas. El papel del mediador o mediadora no es imponer soluciones sino, más bien, facilitar el diálogo entre quienes participan, para que las propias partes implicadas ideen las soluciones que mejor se adaptan a sus circunstancias.

“
Los profesionales acompañamos a la persona; evidentemente con unos objetivos que han de ser consensuados por ambas partes, y ponemos nuestro saber al servicio del otro para crear un entorno seguro desde el que examinar, cuestionar y probar nuevas alternativas a su situación desde sus propias capacidades, colocando su autonomía por encima de nuestro saber y de las necesidades de la organización.”

Este modelo pone el acento en las necesidades de las personas mayores respetando los derechos de cada participante. La especialidad de mediación intergeneracional con personas mayores tiene un componente preventivo y permite a los miembros

de la familia planificar con anticipación, por ejemplo, en función de las necesidades potenciales de cuidado, asegurando así que la voluntad de las personas mayores sea incluida en decisiones futuras.

“
Yo lo que veo importante es que no se medie a las familias sin tener en cuenta a la persona mayor. En algún momento, la persona mayor o las personas mayores tienen que ser actores de ese proceso, porque si no al final los cosificas y los estas infantilizando, es decir, ellos en algún momento tienen que poder expresar su opinión respecto a lo que se decide y entonces, hay que llegar a acuerdos también con eso, y eso tiene que estar sobre la mesa desde el principio, es decir, ninguno de vuestros acuerdos van a ser válidos si vuestros padres no quieren, eso es una de las cosas más difíciles (...) Ahí es cuando de verdad estás mediando, cuando ayudas a los hijos a darse cuenta de que su padre es el que decide sobre su propia vida, y ellos tienen que acompañar en ese proceso.”

El modelo de atención integral y centrada en la persona (AICP) así como la mediación intergeneracional con personas mayores presuponen una ética de la intervención que implica que la persona sujeta a la intervención tiene el derecho a ejercer su autonomía para llevar a cabo como mejor considere las estrategias tendentes a la gestión de su proyecto de vida.

La ética se encarga de reflexionar sobre la manera más adecuada de llevar a cabo las actividades reguladoras de las acciones de las personas, trabajando desde el ámbito de las relaciones interpersonales para la toma

de decisiones que afectan de manera comprometida a los diferentes integrantes de una familia que, debido a la necesidad de apoyo de uno de sus miembros, se encuentran en situación de necesidad o conflicto. En este sentido, se encargaría de velar por la calidad del proceso de mediación, así como de servir de punto de referencia para resolver los posibles dilemas éticos que puedan surgir en la práctica profesional (Asensio y Góngora: 2016).



Los principios básicos y universales que orientan la adecuada actuación de los profesionales y que sirven como herramienta de análisis para resolver conflictos se concretan en:

Respecto a la autonomía: principio de respeto a la capacidad de toma de decisiones de las personas autónomas.

No maleficencia: principio basado en evitar causar un daño.

Beneficencia: principio que vela por proporcionar beneficios, así como el equilibrio de beneficios frente a posibles riesgos y costos.

Justicia: principio encargado de distribuir los beneficios, riesgos y costos de manera justa, equilibrada.

Además de estos principios básicos y universales, conviene tener presentes otros valores que, teniendo en cuenta las diferentes culturas y jurisdicciones, han de guiar igualmente el proceso de mediación con personas mayores. En este sentido, la red Internacional Elder Mediation International Network (EMIN) ha establecido un código ético que recoge los principios y buenas prácticas que definen el comportamiento y los valores éticos. Un código ético que ha sido y continúa siendo construido a partir del conocimiento y la experiencia de mediadoras/es, individuos y organizaciones que trabajan con temas de envejecimiento en diferentes sistemas jurídicos y culturas, y que, además, ha sido aprobado por asociaciones de mediación intergeneracional con mayores de diferentes países (Canadá, Irlanda, Suiza y Red Australiana de mediadores/as con personas mayores).

Los criterios éticos son los siguientes:

Intervención centrada en la persona

Apoyar a las personas y a los/las participantes interesados/as (individuos, familias, sistemas de apoyo familiar, proveedores de cuidados), al mismo tiempo que se asegura el mantenimiento de la autodeterminación, la dignidad y la calidad de vida de la persona mayor.

Respeto

Garantizar la integridad y la equidad y que todas las personas participantes sean respetadas y valoradas durante el proceso de mediación. Los mediadores y las mediadoras se comprometen a utilizar un lenguaje inclusivo y respetuoso.

Bienestar y Prevención

Promover el bienestar general a través de intervenciones preventivas.

Responsabilidad

Para lograr un resultado viable en el proceso de mediación.

Equidad

Promover la equidad de todos los participantes en el proceso de mediación independientemente de su género, edad, cultura, religión o situación socioeconómica.

Colaboración

En mediación se busca la colaboración de las partes para resolver su disputa, en vez de la confrontación. Trabajar en asociación con todas las partes interesadas para lograr un resultado óptimo según lo determinen las personas participantes.

Calidad

Asegurar que el proceso de mediación se basa en resultados de investigación basados en evidencias empíricas.

Tiempo de finalización

Llevar a cabo el proceso de mediación de manera eficiente y oportuna.

Por otra parte, existen una serie de **Principios Normativos** sobre los que la mediación se configura y desarrolla:

1 Voluntariedad:

Es el punto de partida de la mediación, cuya característica es la voluntad de iniciar, continuar o abandonar el proceso de mediación en el momento que las partes involucradas en el conflicto deseen o decidan. Las personas mediadoras deben reconocer la capacidad de cada participante para dar su consentimiento o acuerdo con los servicios de mediación y maximizar las oportunidades para que las personas participen haciendo las modificaciones apropiadas al proceso.

En caso de brindar servicios de mediación a personas mayores que no pueden dar su consentimiento voluntario, los mediadores y las mediadoras deberán encontrar las formas adecuadas para que puedan incluir su voz en la toma de decisiones a través de sus representantes.

La mediación tiene un carácter voluntario y autocompositivo que confiere a las partes todo el poder de decisión; las partes que acuden a mediación son las verdaderas protagonistas de este proceso de principio a fin. La esencia de la mediación está en la creencia de que el individuo tiene capacidad para resolver por sí mismo sus problemas, pero, en ciertos momentos, necesita que se le tienda una mano profesional que le ayude a recuperar la confianza y la comunicación con los otros, para poder desbloquear la situación y encontrar salida a cuestiones que le preocupan y que generan desacuerdos.

“

Sí, ten en cuenta que al ser un servicio de mediación es un servicio voluntario donde las familias acceden porque quieren. Entonces el perfil de familias que atendemos es un perfil de familias como muy diferentes que si fuéramos servicios sociales, entonces, no solemos atender familias negligentes o familias, no sé, lo que te digo no es un paciente de servicios sociales porque esas familias no acuden a un servicio voluntario. Entonces, lo que solemos atender mucho son perfiles de mucha preocupación, mucha sobreprotección, entonces, eso es un sesgo también para el tipo de familias que atendemos en mediación.

”

2 Confidencialidad:

El contenido de las sesiones de mediación se encuentra siempre bajo secreto profesional. Esto garantiza que las personas puedan expresarse con total libertad, lo que servirá para construir una relación de confianza hacia el mediador o mediadora.

El/la mediador/a no revelará a nadie que no participe en la mediación cualquier información obtenida a través del proceso de mediación excepto:

- Cuando la información revela una amenaza real o potencial para la vida humana o para la seguridad, o revela un abuso real o potencial.
- Con el consentimiento de las personas participantes, el/la mediador/a puede discutir la mediación con el/la abogado/a de los participantes y otras personas.

3 Flexibilidad:

El procedimiento de la mediación debe adaptarse a las necesidades de las personas mediadas. Cada participante, en la medida de lo posible, tiene la oportunidad de hablar, ser escuchado/a y articular sus propias necesidades, intereses y preocupaciones.

El/la mediador/a debe garantizar que todas las necesidades y posiciones de las personas participantes sean presentadas de manera clara y justa para que los participantes aprecien las circunstancias de todos los que están involucrados.

Así mismo, debe asegurarse que una persona mayor en situación de vulnerabilidad sea escuchada de manera equitativa. Esto puede requerir un acuerdo sobre quién representará los puntos de vista e intereses de esta persona.

“

En la trayectoria de una persona mayor es que las condiciones pueden cambiar mucho en muy poco tiempo, desde las cognitivas, de la autonomía física, muchas variables que pueden, que afectan a una enfermedad que se agrava, hay muchos factores que lo hacen muy complejo”

”

“

Hay que diferenciar cuando la persona es autónoma y no lo es porque claro, si tienes un deterioro cognitivo por muchos derechos que tengas como persona mayor, hay unas limitaciones. La limitación cognitiva afecta a la abstracción que supone llegar a acuerdos y compromisos estables en el tiempo. Y eso, además, es lo que decía antes, es que esas cosas suceden muchas veces en muy poco tiempo en las personas mayores. Por lo tanto, claro tienen que discriminar bien. Es decir, tú imagínate en una familia en la que todos ven el deterioro cognitivo menos el mediador. Imagínate que están intentando llegar a un acuerdo, bueno, es un poco llegar al absurdo ¿no? Pero es para visualizar que hay que tener una visión evolutiva.

”

4 Neutralidad:

La neutralidad viene íntimamente vinculada a la actitud de la persona mediadora frente al posible resultado de la mediación y al hecho de que sus valores, sentimientos y prejuicios no condicionen el proceso.

La persona que media en el proceso debe mantener una postura y una mentalidad neutras, sin ceder a sus propias inclinaciones o preferencias, y respetando las preferencias de las personas sujetas a la mediación.

“

En mediación, la neutralidad va más dirigida a las cuestiones personales del mediador o mediadora, es decir, tengo que ser capaz de no meter en juego, en ese concepto, mis valores, mis ideas, mis prejuicios o mis ecos personales.

”

Los/las mediadores/as pueden retirarse de la mediación cuando los valores culturales de las personas participantes están en conflicto con sus valores personales.

Tienen el deber de salir de un papel neutral y actuar para proteger a una persona si algún familiar manifiesta intimidación o abuso durante una mediación o proceso de negociación.

5 Imparcialidad:

La imparcialidad se basa en la necesidad de que las partes estén en equilibrio para que puedan negociar en pie de igualdad y llegar a resultados que ellas perciban justos.

El mediador o la mediadora debe mantener la imparcialidad con respecto a los/las participantes y sus problemas y actuar libre de favoritismos y prejuicios, tratando a las personas mediadas con objetividad y sin hacer diferencias que puedan perjudicarles o desequilibrar el proceso. La mediación deberá garantizar conversaciones equilibradas y no permitir

tácticas manipuladoras o intimidatorias por parte de cualquier participante.

Es fundamental recordar que son las partes las que deben llegar a acuerdos entre ellas. La mediación deberá asegurar que estas alcancen acuerdos con consentimiento informado libre, voluntariamente y sin indebidas influencias; la persona mediadora solo se encargará de facilitar que encuentren las soluciones o los posibles pactos.

“

La imparcialidad va más dirigida hacia los miembros de la familia, mi imparcialidad sería que todos puedan tener el tiempo de expresar sus ideas, que todos puedan hablar, es decir, mi imparcialidad va hacia eso, del mediador hacia afuera.

”

Sobre el proceso de mediación intergeneracional con mayores, se ha de tener presente lo complicado de la situación del mediador o mediadora, que en ningún caso resuelve la solución del conflicto, y donde nunca deberá posicionarse hacia ninguna de las partes.

6 Inmediatez:

Por su carácter preventivo y de tratamiento de crisis en el menor tiempo posible, el servicio de mediación familiar debe prestarse con la mayor celeridad posible, simplificando los trámites y procedimientos.

7 Interés superior de personas mayores y personas dependientes:

Mediadoras y mediadores gestionan las negociaciones durante el proceso de mediación, ayudando a las

personas mayores y a los demás participantes de la familia y/o personas cuidadoras a tomar sus propias decisiones sin juzgar ni valorar su competencia.

Como sujetos de derecho, las personas mayores tienen derecho a decidir cómo quieren vivir. En aquellas situaciones en las que se requieren más cuidados o existen conflictos, la mediación es una herramienta desde la que poder tomar decisiones acordes con sus necesidades y deseos.

8 Buena fe y transparencia:

Durante todo el proceso de mediación debe prevalecer la transparencia y la buena fe por parte de todas las personas que participan.

9 Negociaciones justas:

La mediación debe asegurar que las negociaciones se desarrollen de manera justa y ordenada e inclusiva para llegar a un acuerdo.

La persona mediadora debe garantizar que todas las voces están representadas en el proceso de mediación, para equilibrar y reconciliar los derechos de las personas participantes en sus elecciones libres e informadas.

Debe asegurarse de que cada participante tenga la oportunidad de comprender las implicaciones de las opciones disponibles. Si alguna de las partes necesita información adicional o asistencia para que las negociaciones se desarrollen de manera justa, ordenada e inclusiva para llegar a un acuerdo, debe proporcionar los recursos apropiados.

10 Profesionalidad:

La mediación intergeneracional con personas mayores debe contar con profesionales que tengan una formación sensibilizada y orientada en ayudar a las familias a resolver problemas complejos de vida que enfrentan las personas mayores y sus familias. Para ello necesitan conocimientos gerontológicos y una formación específica que les capacite para adquirir las habilidades necesarias con el fin de aplicar las mejores prácticas de mediación con personas mayores.

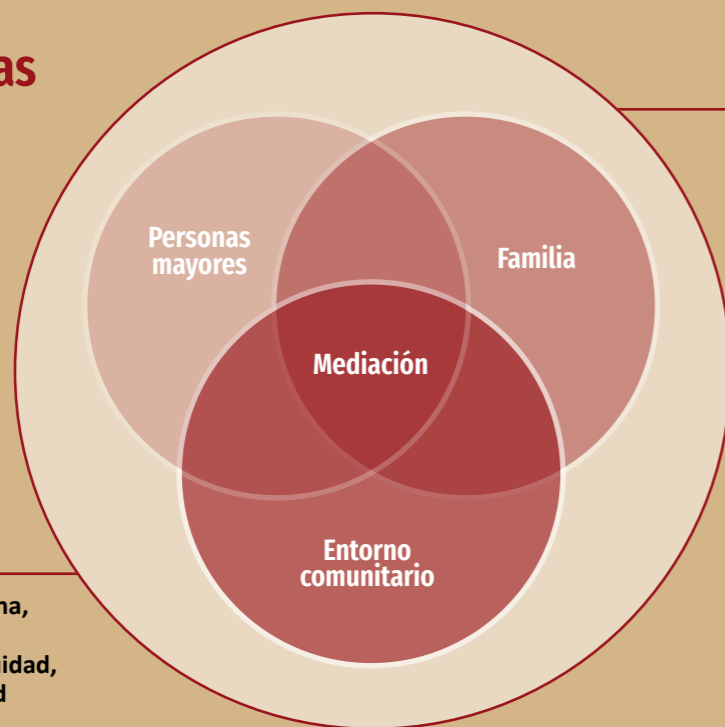
La persona mediadora debe promover la cooperación con profesionales de otras áreas, legal, salud mental,

servicios sociales y otros proveedores de servicios, y estar al tanto de los recursos de la comunidad apropiados para la derivación, animando a los/las participantes a utilizar otros recursos profesionales cuando sea apropiado.

11 Sin capacidad de imponer una decisión:

La persona mediadora no es un juez ni un árbitro porque no tiene capacidad de decisión. Favorece la comunicación, y la negociación para que las partes, por sí mismas, alcancen los acuerdos.

Mediación con personas mayores



Criterios éticos

Centrada en la persona, Respeto, Bienestar, Responsabilidad, Equidad, Colaboración, Calidad

Principios de la mediación

Voluntariedad
Confidencialidad
Flexibilidad
Neutralidad
Imparcialidad
Inmediatez
Interés superior
Buena fe y transparencia
Negociaciones justas
Profesionalidad

Etapas de la mediación

La mediación posee una metodología específica y está asistida de unas técnicas concretas. Sin embargo, puede y debe adaptarse a la realidad personal y humana con la que se está trabajando. Se trata de un proceso estructurado pero flexible, que **se adapta a cada conflicto y a los protagonistas del mismo**. Se realiza a lo largo de varias sesiones donde las partes, con la ayuda del mediador/a, pueden dialogar y entenderse y llegar a acuerdo.

La meta realista de la mediación es la resolución de las desavenencias o el manejo del conflicto mediante una serie de etapas definidas y la utilización de unas técnicas para lograr los objetivos necesarios. No es, por consiguiente, una actuación puntual o rápida, sino que se requiere un tiempo en el que deben cumplirse unas fases que tienen una continuidad y proporcionan un resultado.

La mediación consta de varias etapas.

1 Fase de premediación

Una vez que las partes involucradas en el conflicto deciden acudir al servicio, el proceso se inicia con una *Sesión Informativa*, con el objeto de conocer las dos visiones del conflicto e indagar la relación que se genera entre ellas.

El/la mediador/a cita a las partes a una sesión informativa previa, en la que les informa sobre las características y principios básicos de la mediación, sobre el papel de la persona mediadora, las contraindicaciones de la mediación, el número y duración de las entrevistas; genera confianza en la capacidad profesional y humana del mediador o

mediadora; transmite los valores de la mediación y valora con las partes la necesidad de establecer unas pautas de actuación, resolviendo cualquier duda que, en su caso, las partes le planteen.

La persona mediadora debe informar detalladamente a las partes sobre la definición del proceso, en particular debe:

- Definir y explicar la mediación, distinguiéndola de otras herramientas como el asesoramiento, conciliación, terapia, evaluación, defensa, adjudicación y arbitraje.
- Tratar sobre los posibles beneficios y riesgos de la mediación para los participantes a la luz de sus circunstancias particulares y las alternativas disponibles.
- Informar sobre la confidencialidad de la mediación y las limitaciones.
- Informar a las partes sobre la voluntariedad de la mediación, y que tanto ellas como la persona mediadora tienen derecho a retirarse del proceso en cualquier momento.
- Indicar a las partes el papel y la importancia del asesoramiento legal.
- Discutir con las partes los procedimientos específicos del mediador/a y prácticas, como reuniones de grupo, o cuándo y por qué se pueden realizar sesiones separadas para participantes individuales manteniendo las reglas relativas a la confidencialidad de tales sesiones; o cuándo y por qué otras personas deben participar.

En este primer encuentro las partes expondrán al mediador o mediadora su conflicto y sus respectivas opiniones, para a continuación establecer, entre todos/as, un calendario de asuntos a resolver que se irán tratando en las sesiones posteriores.

La persona mediadora va a procurar obtener toda la información que precisa sobre la situación actual y sobre las circunstancias que, según la interpretación legítima de cada participante, les han llevado a recurrir de ella.

2 Desarrollo de la mediación familiar o Sesión constitutiva:

En la que se establecerá el/los objeto/s del conflicto que se somete/n al procedimiento de mediación.

En la siguiente etapa se pasará a la sesión conjunta, a través de la cual se trata de identificar la información externa al conflicto que se planteaba y que empieza a salir en la conversación, esto que Marie Theault, durante el taller de formación organizado por UNAF, denominaba “el libro de las cuentas”.

Además, también se trata de identificar lo que no se dice: “Lo que no se habla no existe”. Otra de las oportunidades que ofrece la mediación es que salgan a relucir otros conflictos. De este modo, en esta sesión se trata de reconducir el conflicto para poder trabajarlo y fijar en común los puntos a resolver o cuáles van a ser las propuestas a trabajar hasta llegar a la negociación final.

“

Tienes que renegociar un poco la demanda ¿no? Porque si a lo mejor te viene una familia pues pretendiendo que el problema que tenemos es que mi hijo suspende y queremos que saque todo sobresaliente, bueno pues a lo mejor eso no lo vamos a poder trabajar aquí, pero sí podemos trabajar para que vuestra relación no se vea dañada si tu hijo suspende. Sobre todo, si es un chico ya más mayor que ya tiene que asumir esa responsabilidad, entonces sí, renegocias un poco lo que ellos te piden a con lo que realmente puedes trabajar en mediación.

Recogida de información

Todo proceso de mediación tendrá necesariamente que iniciarse por una exhaustiva *recogida de información* que permita el poder obtener con claridad la “definición del problema”; es decir, conseguir conocer lo más posible las versiones enfrentadas, así como todos aquellos elementos que las alimentan y las limitan. Esto es esencial para poder realizar la mediación de forma correcta.

Tras estos pasos iniciales, y cuando la persona mediadora es capaz de discernir el problema en sí, necesitará conseguir que las partes sean capaces igualmente de “definir el problema”. Esto hace que todos los pasos posteriores resulten más sencillos.

A partir de aquí se podrán generar opciones al problema reconocido o detectado. Es necesario que las opciones no salgan del mediador o la mediadora (sería un proceso dirigido), sino más bien que este/a

sea capaz de alentar a las partes implicadas en la propuesta de soluciones posibles.

Una vez acordados los puntos a resolver, se confeccionará una propuesta a incluso la posibilidad de consultar a otras partes, que puedan tener algo que decir, familia, amigos, cuidadoras...

Mediación multipartita

La mediación con personas mayores a menudo involucra a muchas personas, pueden intervenir múltiples partes interesadas. En esta forma de mediación el/la mediador/a tiene la responsabilidad de asegurar que todos los miembros de la familia que están interesados en brindar apoyo y otras personas importantes, incluyendo la invitación a personas clave como cuidadoras de una persona en situación de dependencia, participen, pudiendo incluso facilitar el uso de la tecnología para que quienes no pueden asistir en persona puedan contribuir a las sesiones.



“

Nosotros como trabajamos desde un modelo sistémico, trabajamos con toda la familia, y si consideramos que el abuelo o la abuela es una figura central en esa familia también las citamos a la sesión.

“

Pero respecto a las personas adultas, los protagonistas son la persona mayor más tantos como hijos hay, y eso pueden ser uno, dos, tres o los que sean y sus contextos. Entonces, claro eso significa, eso desde el punto de vista del manejo de la mediación es que se hace muchísimo más complicada.

“

Yo creo que un profesional tiene que tener en cuenta que hay personas que no vienen en el libro de familia que son personas realmente importantes y tenerlo muy en cuenta cuando, a la hora de trabajar, a la hora de citar, vamos lo tiene que tener, si no, yo creo que no estaría haciendo bien su trabajo.

“

La persona mediadora tiene la responsabilidad de alentar a las personas reacias a participar, haciéndoles conscientes de los beneficios de esa participación. Sin embargo, no todas las personas tienen por qué ser parte de todo el proceso de mediación.



“ En el proceso de mediación, el mediador tiene que entender, tiene que conocer a la familia, tiene que rastrear y ver, aparte de las relaciones de sangre, si hay relaciones no de sangre que son muy significativas y tiene que tenerlas muy presentes en su trabajo, si las tiene que citar, pues citarlas, claro. ”

“ No tienen por qué ser solamente cuidadores, también puedes tener relaciones muy significativas con gente que no es tu familia de sangre, digamos, que tampoco tenga que ser necesariamente una figura cuidadora pero que es alguien presente en tu vida: una vecina, un amigo. ”

“ Evidentemente es que la mayor parte de la vida diaria o cotidiana de las personas mayores que viven solas, y que no conviven con sus hijos pues será que conviven o en una residencia o con personas cuidadoras ajenas a la familia que claramente suelen ser mujeres, bueno son mujeres, raramente hay algún cuidador y por lo tanto muchos de los conflictos que se producen, se producen con las cuidadoras. Lo que pasa es que claro, hay por medio, median otras cosas como la relación de poder; entonces, claro, la mediación es, supone cuando se refiere a relaciones interpersonales, supone siempre una exposición emocional, yo creo que esta es la principal dificultad, me parece. ”

“ Yo creo que ahí hay varias cuestiones y una de ellas es respecto a los cuidados. Desde luego, la relación de poder, si es una persona, se supone contratada legalmente y es mucho suponer, y por otra parte está el resto de la familia que mantiene el control. Pero la realidad en la vida cotidiana la relación con las cuidadoras es esencial para, no solo para las personas mayores, sino para las personas cuidadoras, digamos claramente para las mujeres cuidadoras extranjeras que, viven situaciones de alto estrés también, el estrés no solo es un estrés familiar, el estrés de las cuidadoras es también un estrés muy elevado, (...) es decir, que los mensajes pueden ser absolutamente contradictorios, la percepción, es decir, es una situación muy compleja para las personas cuidadoras, muy difícil. ”

Todas las alternativas que se generan durante el proceso implicarán en sí una “redefinición del problema” inicial, a modo de futuro deseable alternativo. Con ello no termina el proceso de mediación, sino que se abre paso a la “negociación” entre las distintas posturas en torno a la situación mediada.

3 Acuerdo de Mediación

En este momento se negocian las soluciones que anteriormente han ido surgiendo. Fruto de esta negociación deberá surgir el “acuerdo”, que no será más que el culmen a todo el proceso metodológico, y que implicará que las posturas inicialmente irreconciliables han encontrado el camino o la vía para la resolución del conflicto, y que se comprometen a ello.

Los acuerdos alcanzados deben reunir las condiciones de ser realizables, realistas, conscientes y fruto del consentimiento y de la plena información de las partes. El acuerdo de mediación debe recoger fielmente las decisiones, compromisos y acuerdos de las personas mediadas y se debe confeccionar con las propias palabras y expresiones de las personas que los han construido, para que ellas lo sientan y lo vivan como propio. Este documento será firmado por las partes y por la persona mediadora.

Los acuerdos de mediación constituyen un contrato privado entre las partes y, por lo tanto, son de obligado cumplimiento entre ellas. El/la mediador/a deberá comprobar que las personas conocen el significado y las consecuencias de los acuerdos adoptados.

Cuando estos acuerdos tengan trascendencia jurídica se recomendará a las partes que los presenten a sus abogados, para que le den la forma jurídica que corresponda. Según la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, si el acuerdo contiene materias de orden dispositivo, podrá presentarse al notario para que lo eleve a escritura pública y adquiera así fuerza ejecutiva.

El resumen escrito

Al llegar el momento de un acuerdo, se realizará un borrador para que las partes puedan tener claro y reflexionar a lo que se comprometen, consultando si es necesario con sus respectivos abogados/as y/o personas de confianza, de manera que se pueda reajustar ese borrador para llegar a un acuerdo definitivo. Así, se debe conocer cualquier requisito jurisdiccional relacionado con los acuerdos de mediación y alentar a los participantes a buscar información legal independiente, y asesoramiento antes de celebrar un acuerdo de mediación vinculante.

“

El mediador tiene que tener una formación jurídica, aunque existan especialistas y juristas en los equipos, no puede en situaciones de conflicto, las partes, saben que tienen, y si no lo saben, deben saber que tienen derechos y obligaciones y que hay otras formas de solución de conflictos que no es la mediación. Por lo tanto, en estos casos donde hay situaciones muy conflictivas, bueno yo para proteger a mi padre si tengo que ir a la fiscalía y tengo que pedir que limiten su capacidad jurídica, pues o que lo incapaciten, en último extremo, pero que limiten su capacidad jurídica lo hago por el bien de mi padre, eso lo piensan muchos. Por lo tanto, el mediador tiene que tener unos conocimientos jurídicos mínimos.

”

“

Vale, yo un poco el criterio que utilizo para pensar ‘esta familia ya se tiene que ir fuera, ya vamos a ir cerrando’, es cuando viene una sesión y te da la sensación de que las conversaciones que tienes con ellos ya son, como si te estuvieras tomando un café con unos amigos, ves como que ya no hay esa preocupación, esa angustia que había al principio y ya dices bueno, pues si hay problemas pues ya los podéis manejar vosotros ¿no? Entonces en ese punto es cuando ya empiezo a plantearles, oye mira, vamos a ir cerrando esto. (...) También es el criterio del mediador, el decir bueno ya, estáis preparados, vais a ser capaces de manejar vosotros mismos los conflictos que vayan surgiendo, ya no tiene más sentido que vengáis aquí. A veces son las propias familias.

”

Es deber de la persona mediadora suspender o terminar la mediación siempre que la continuación del proceso pueda dañar a una o más de las partes, como cuando se hace mal uso de la mediación o alguno de estos actúa de mala fe.

El/la mediador/a reconoce que cada participante tiene derecho a retirarse de la mediación. Si la retirada propuesta de una persona participante se debe a una preocupación o preocupaciones en relación con el proceso, es deber del mediador/a abordarlas en la medida de lo posible y respetar la decisión de la persona participante de permanecer o retirarse de la mediación.

La mediación en la prevención del abuso o maltrato de personas mayores

Por otra parte, la mediación en el campo de las personas mayores puede ser ventajosa en la

prevención del maltrato o abuso hacia las personas mayores.

Una de las situaciones que tienden a acentuar los conflictos susceptibles de mediación intergeneracional es precisamente la situación de dependencia y necesidad de cuidado de la persona mayor. Uno de los motivos más frecuentes de conflicto que pueden darse entre mayores en situación de dependencia y sus cuidadoras es se debe a la tensión y estrés que provoca la propia relación de cuidado y dependencia. De hecho, incluso las personas cuidadoras pueden llegar fácilmente a la “sobrecarga”, con la que se podrían ver avocadas a dejar de cuidar a la persona mayor por cuestiones incluso de su propia salud. No olvidemos que, en las situaciones de cuidado de una persona mayor, el/la cuidador/a en la mayoría de los casos está renunciando a su propia vida, deseos, inquietudes, ocio. Estas situaciones se pueden hacer tremendamente complejas dependiendo de la relación que exista entre la persona mayor y su cuidador/a (Barrera, 2007).

Está demostrado que el principal contexto del maltrato a las personas mayores se da en las relaciones de cuidado, bien en el propio domicilio o en instituciones, y en especial en situaciones de dependencia. Una violencia que, en sus múltiples formas, tiene periodos anteriores y generalmente prolongados de conflictos no atendidos. La mediación puede suponer una herramienta de prevención que evite la deriva de situaciones conflictivas en violencia hacia la persona mayor. El hecho de la mediación entre las partes en muchas ocasiones habrá servido para frenar los detonantes y causantes de una posterior situación de maltrato a mayores.

Según Ury (2005), por lo menos hay tres oportunidades importantes para canalizar el impulso vertical del conflicto que lleva a la destrucción, y convertirlo en un impulso horizontal, que conduce al cambio. La primera de esas oportunidades consiste en prevenir el conflicto destructivo e impedir que emerja, abordando las tensiones latentes. La prevención está muy próxima a la convivencia pues tiene que ver con la adquisición de habilidades relacionales y comunicativas para evitar el escalamiento del conflicto. La segunda consiste en resolver cualquier conflicto abierto que se desarrolle. La resolución tiene que ver con la capacidad para intervenir en el conflicto para transformarlo o eliminarlo, concibe la mediación como la vía más adecuada y efectiva. Y la tercera es contener la escalada de las luchas de poder que a través del tiempo no pueden resolverse.

El/la mediador/a debe informar a todas las partes que no es neutral en cuestiones de abuso y tiene el deber de informar sobre abusos pasados y presentes y amenazas de futuros abusos o daños, para proteger a la persona vulnerable. Tales comportamientos resultarán en finalizar la mediación y la remisión a un servicio o proceso que ofrezca servicios adicionales de protección.

4 Finalización del procedimiento

La decisión de finalizar el procedimiento puede obedecer a cualquiera de las partes en conflicto o a la persona mediadora, en los siguientes supuestos:

- Acuerdo total o parcial de las partes.
- Falta de acuerdo de las partes.
- Desistimiento libre y voluntario de cualquiera de las partes en conflicto.
- Renuncia de la persona mediadora.

En cualquiera de los casos antes mencionados, se redactará un documento de cierre, señalando los acuerdos alcanzados o la imposibilidad de su adopción, haciendo constar la fecha de inicio y de finalización de la intervención. Dicho documento será firmado por la persona mediadora y las partes, en prueba de conformidad.

Los conflictos en el contexto de la mediación con personas mayores

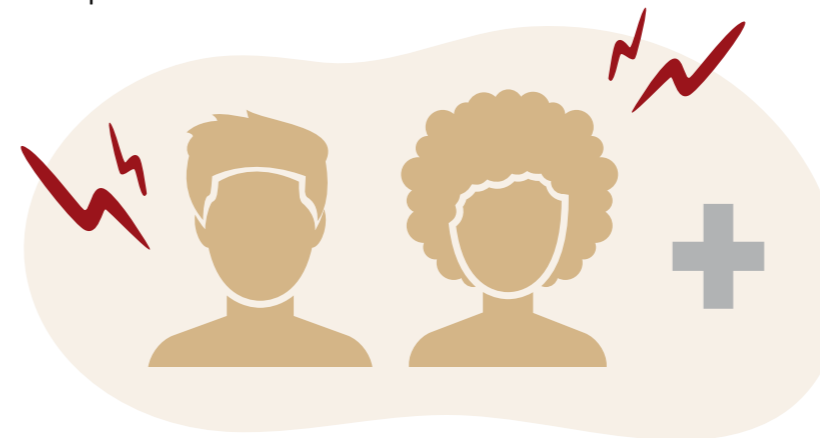
4

Componentes del conflicto

En la mediación familiar los conflictos son de tipo interpersonal, surgen cuando se da una diferencia acompañada de hostilidad entre las partes. Marinés Suares (2002: 43-45) plantea cinco componentes involucrados en el conflicto: se da entre dos o más personas, que interactúan entre sí, a través de conversaciones, sobre la base de una relación competitiva entre ellas, y que, con respecto a por lo menos un tema, tienen puntos de vista diferentes. Veamos cada componente por separado y la relación que podrían tener estos componentes con las personas mayores y los cuidados:

1 Se da entre dos o más personas:

El conflicto incluye todo aquello por lo que las personas se caracterizan: pensar, sentir, hacer, decir y emocionarse. Mientras que lo que dicen o hacen las personas es algo que podemos observar, sentir y pensar son aspectos que solamente vive la persona que lo siente o piensa. Por otro lado, las emociones tienen la característica de pertenecer a ambos dominios, es decir, pueden ser tanto psíquicas como corporales.



En un conflicto las emociones son muy intensas, una carga que resulta más elevada cuando se trata de conflictos familiares o de una relación de cuidado. A la hora de seleccionar informantes para las entrevistas de este estudio, una de las dificultades que se dio fue que las personas se mostraban recelosas de compartir emociones y conflictos que afectaban al círculo de la familia. Siguiendo la lógica de “lo que no se nombra, no existe”, el miedo a la exposición emocional hace que, en ocasiones, no se lleguen a afrontar los conflictos, escondiendo frustraciones derivadas principalmente de las relaciones desiguales y la desatención de las necesidades de cuidado (Muruga y Pastor, 2013: 119). Además, en cuanto a los cuidados profesionalizados, requieren un trabajo emocional para restablecer en todo momento las fronteras de la relación y evitar que la responsabilidad y el cuidado que se requiere de las empleadas no desborden su vida privada. Tanto el miedo a sobrexponerse emocionalmente o el tabú que supone hablar sobre los conflictos familiares fuera de ese círculo, pueden ser obstáculos a la hora de acceder a un servicio de mediación. Las emociones están muy presentes en el proceso de mediación. Sin llegar a ser una terapia, durante las sesiones se favorece la gestión de las emociones para poder afrontar el conflicto:

“Entonces, claro, la mediación es, supone, cuando se refiere a relaciones interpersonales, supone siempre una exposición emocional, yo creo que esta es la principal dificultad.”

“

Aunque la mediación trate de objetivar y llegar a un acuerdo para centrarse en el acuerdo y tal, eso está lleno de emociones, plagado de emociones, ¿en el ámbito de la familia y con personas mayores? Pues exactamente lo mismo ¿no? Por lo tanto, eso constituye una barrera, y ya no es de dos, sino de varios, y tampoco es de los hijos, es de los hijos y de todo el contexto que rodea a cada hijo respecto a la persona mayor ¿no? (...) aquí las emociones se multiplican y manejar situaciones tan complejas, porque claro, en la mediación de pareja, los protagonistas son dos.

”

“

Las emociones, cuantos más años tienes las emociones son mucho más profundas ¿eh? Son mucho más, lo que pasa es que también ya tenemos muchos trienios y entonces vas controlando las emociones y sabiendo que bueno, no puedes lamentarte, lo que te queda lo tienes que vivir de la mejor manera posible y con la mayor felicidad, no puedes angustiarte con lo que ya no vas a tener.

”

“

Yo creo que mi conflicto más grande es el emocional, el más grande, porque, además, ves que te vas, que te queda poco. Porque bueno, ahora dices, la pandemia, cuando me dicen hemos perdido un año, digo, pero las personas mayores hemos perdido más, porque a lo mejor, era el único año que nos quedaba. Entonces, es totalmente, lo primero para mí es emocional.

”

“

Es muy complicado, es muy difícil, a mí me parece que ser cuidadora de una persona mayor es de las profesiones, aparte de ser de altísimo riesgo emocional, es muy difícil.

”

“

Nosotros sustituimos a la familia ¿qué es una familia? Esta familia que tú has creado que se puede desmoronar mañana porque la gente se separa y vuelves a crear otra ¿ya es tu familia la de la residencia? Porque es con quien hablas, con quien vives, con quien estás.

”

“

Ella tiene una cuidadora, que viene por las mañanas temprano, y fíjate que se han hecho casi familia, los ha criado ahí en esa casa a sus niños, para que veas hasta cuánto llegan las relaciones con las cuidadoras ¿no?

”

2

Que interactúan entre sí:

La interacción significa que las acciones de A afectan a B, que interacciona en función de la acción de A, pero también de acuerdo con sus propias características. En este sentido, siguiendo el pronóstico de Ury, un aumento de interdependencia conlleva mayores conflictos.

En el contexto de las personas mayores, la interdependencia nos remite al concepto de autonomía relacional que plantea la vejez como una construcción sociocultural y el cuidado como una relación. Según este enfoque, las personas estamos en una situación de interdependencia a lo largo de todo nuestro ciclo vital, ya que, aunque se manifieste con especial contundencia en algunos momentos de nuestras vidas, tanto la dependencia como la vulnerabilidad es consustancial a la existencia humana. El concepto de autonomía relacional emerge hoy entendido como el vínculo que surge entre dos o más sujetos que interactúan construyendo formas de ser y hacer sin anular al otro. Una visión que deja atrás el viejo paradigma de la vejez, asociado a una mirada médica, que veía a las personas mayores como un cuerpo enfermo objeto de ser atendido. La legitimización de las distintas vejeces y autonomía de la persona supone un cambio de paradigma por el que las personas mayores pasan a ser reconocidas como sujetos de derechos. Sin embargo, las actitudes y conductas edadistas siguen en pie tanto por las familias como por los/las profesionales del cuidado, lo que puede dar lugar a conflictos e incluso a situaciones de abuso que es importante reconocer.

La protección de la salud suele suponer la aparición de conflictos que requieren de una atención específica.

En las situaciones en que una persona mayor llega a tener que necesitar ayuda para realizar las actividades cotidianas, la mediación familiar se aplica ante las decisiones que deben tomarse como consecuencia de la situación de dependencia o de incapacitación, siendo conveniente el consenso para evitar el recrudecimiento de futuros conflictos (Villagrasa, 2007: 134). La participación de las personas mayores en la mediación, así como una formación específica de los/las profesionales de la mediación en el campo de la gerontología, es fundamental a la hora de garantizar que las personas mayores puedan expresar sus preferencias y razones con respecto a la organización de su vida, la protección de los derechos de las personas mayores durante todo el proceso.

“

El tema es, yo lo que veo importante es que no se medie a las familias sin tener en cuenta a la persona mayor, las personas mayores en algún momento tienen que ser actores de ese proceso, porque si no al final los cosificas, y los estas infantilizando, es decir, ellos en algún momento tienen que poder expresar su opinión respecto a lo que se decide y entonces, hay que llegar a acuerdos también con eso. Y eso tiene que estar sobre la mesa desde el principio, ninguno de vuestros acuerdos va a ser válido si vuestros padres no quieren.

”

“

La mediación intergeneracional de cuidados con mayores tiene que encontrar también su propia manera de trabajar. Creo que los mediadores tienen que tener también una formación muy específica, probablemente provenir también de unos campos determinados, creo que todo eso sería lo que habría como que concretar. Lo que no puedes un, alguien que esté formado en mediación de separación y divorcio, mañana decida empezar a trabajar en mediación con mayores sin haber tenido una formación previa, sin tener claro cómo va a trabajar, sin, creo es bastante serio esto ¿no? Como para improvisar.”

3 A través de conversaciones:

La herramienta básica de la mediación es la palabra. La capacidad comunicativa es algo innato a las personas, nos comunicamos con el fin de relacionarnos y adaptarnos a nuestro entorno, lo que supone que podamos emplear las palabras de forma eficaz o no. Toda comunicación implica: un intercambio de información entre personas, cambios en los comportamientos de los interlocutores; suministrar constantemente un *feedback*; y un fortalecimiento de las relaciones. Además, el proceso de comunicación incluye elementos verbales, no verbales y paralingüísticos (Hernández, 2020).

Una de las claves de la mediación es que cada parte exprese su punto de vista y, a su vez, escuche la versión del otro, de manera que se logre un entendimiento y se encuentren alternativas para la resolución del problema. En este sentido, la tarea del mediador o mediadora será facilitar la comunicación para propiciar que las partes conversen entre sí y busquen su propia solución al conflicto.

Entre las técnicas que se emplean para facilitar la comunicación es común el uso del lenguaje neutral, evitando la utilización de palabras que indiquen prejuicios o críticas. En nuestra sociedad es común que se utilicen expresiones o términos que estigmatizan a las personas mayores, lo que supone una barrera de comunicación que es importante eliminar. El uso de un lenguaje edadista desacredita la postura de la persona mayor.



“

El lenguaje está muy arraigado con la educación que hemos tenido en España durante, y sigue, como nos tratan a los mayores ahora, pero también es machista, en el sentido que es un lenguaje que hay que ir incorporando a la sociedad y cambiando esos roles de esos lenguajes tan despectivos y tan peyorativos a la hora de dirigirnos a las personas, sobre todo dependientes y a las mayores ¿no? Que es lo que se llama edadismo que está de moda ahora ¿no? Y es verdad que no nos tratan muy bien, en ese sentido, ese lenguaje con el que se dirigen a los mayores con el cariñito en diminutivo es discriminador también, y luego comete esta comidita, comete este cosito, y eso lo hacen porque se creen que da cariño, pero ¿a mí por qué me tiene que llamar cariñito una persona que no conozco? Que me lo llame mi hija.”

“

Hay otra forma de dirigirse a nosotros más que abuelitas, porque yo, ya digo no soy abuelita ná más que de mis nietos.”

“

A mí, personalmente, ese lenguaje me molesta, y ahora en época de pandemia ha sido muy común, vamos a cuidar a nuestros mayores.”



La comunicación también implica escucha y el/la profesional de la mediación debe escuchar y entender el punto de vista de la persona que emite el mensaje. Se trata de una habilidad para captar lo que las partes están relatando, sin entrar en suposiciones ni juzgar. La escucha es fundamental para conocer los intereses y necesidades del otro, la mediación crea un espacio de confianza, en donde se facilita la comunicación. Además, la escucha activa implica una voluntad de poner atención y de empatizar con lo que la persona le cuenta, lo que refuerza la autoestima de quien expresa sus posturas, al sentir que alguien tiene en cuenta cuáles son sus intereses o necesidades.

Además, la comunicación también ayuda a desenredar las relaciones, la reflexión sobre las dificultades y la búsqueda de equilibrio entre las necesidades personales y las necesidades del resto de los miembros familiares, así como para adaptar el proyecto de vida en condiciones saludables y de igualdad para todas las personas implicadas. La mediación ayuda a poner en práctica el derecho de expresar de manera asertiva y a llevarlos a la práctica, por lo que fortalece la seguridad de las personas.

“

Mira, yo el tema de la mediación, podría ser muy importante, a lo mejor el tema de la comunicación, tenemos una conversación pendiente, hay algo que tenemos que hablar. Todas las hijas decimos cuando hemos perdido a una madre, cuántas conversaciones tendría yo ahora, me quedaron muchas conversaciones pendientes. Entonces, a lo mejor, la parte de la mediación sería que esas conversaciones no se queden pendientes. Y que, a lo mejor, esas conversaciones que nos parece que tenemos pendientes que se hagan, que se hagan ya, y a lo mejor, podríamos entendernos un poco mejor. A lo mejor, podríamos entender y podríamos llegar a solucionar algunas cosas. Porque por una parte se está cediendo, por otra parte, no se está cediendo, por otra parte, nos estamos engañando y no estamos llegando a tener esa conversación. Quizás el tema de la comunicación sería algo muy importante y un papel de la mediación.

”

“

Yo creo que es muy importante el lenguaje, porque además como dice el refrán hablando se entiende la gente y yo creo que, hablando nos podríamos entender todos, desde el respeto hacia los demás.

”

“

Sobre todo con mi hija pequeña solemos hablar, la otra como que no quiere porque uy, uy, que viene el lobo ¿entiendes? Pero con la pequeña si lo tengo muy hablado y lo tengo todo.

”

“

Porque no encuentran quien las escuche, porque eso es muy importante, alguien que te escuche eso de, el no saber, el no escuchar es un aprendizaje también, o el saber escuchar, porque algunas veces cuando estás escuchando te estas oyendo a ti mismo, es decir, que todos aprenderíamos.

”

4

Sobre la base de una relación competitiva entre ellas:

La relación se basa en tratar de ganar al otro, de descalificarlo, de deslegitimarlo. Frente a las relaciones basadas en el poder y la competitividad, la mediación promueve la cooperación de las partes. En este sentido, hay que tener en cuenta que todo cuidado implica una relación de poder. Cuando hablamos de cuidado, nos podemos estar refiriendo a un buen cuidado o a un mal cuidado. Uno de los motivos de un “mal cuidado” parte de la ignorancia que se tiene respecto a las necesidades de la otra persona. Siguiendo a Joan Tronto (1993), estos conflictos pueden surgir cuando:

a) El cuidado se basa en actitudes paternalistas, que asumen que quien cuida conoce mejor las necesidades de quien es cuidado.

“

De cara a los hijos, el anciano pasa a ser una especie de niño mayor, de niño viejo, bueno, son cosas de papá, son cosas de mamá, pero ¿quién te ha dicho eso? Eso es tu padre, hombre, no, es tu abuelo, eso tiene que desaparecer por completo. En una mediación tienes que darles todo el poder que ellos han podido tener, cuando eran jóvenes todavía (...) darles la categoría que tienen, una experiencia larga de vida.

”

“

Al final, pues es casi tan importante en su momento la persona que la está cuidando es a quien recurre, es a quien llama y es la que la va a cuidar, y la familia viene, a ver, la hija, el hijo, viene a dar órdenes, que si la he limpiado, que si no la he limpiado, y luego es esa sensación amarga de ‘¡buf! Me toca este fin de semana mamá’.

”

b) Cuando lo único que importa es satisfacer las necesidades de quien recibe el cuidado.

“

Vamos, yo conozco a una señora que acabo con, que tuvo que abandonar por depresión, una señora emigrante ¿por qué? Porque es muy difícil convivir, no solo convivir con una persona mayor, sino convivir con una persona mayor sin descanso prácticamente, las 24 horas del día y, además, convivir con la familia de la cuidadora, es decir, que los mensajes pueden ser absolutamente contradictorios ¿no? La percepción, es decir, es una situación muy compleja para las personas cuidadoras, muy difícil.

”

En el caso del cuidado de las personas mayores en situación de dependencia, existen también dificultades para que las tareas que integran el cuidado sean reconocidas como tales cuando son prestadas de manera informal. Soledad Murillo (1996) sostiene que muchas veces “el cuidado está inmerso en la lógica del sacrificio”. Una lógica de sacrificio que muchas veces parte de la socialización que han tenido las mujeres y que representan para ellas lo que es el verdadero amor (Bernal, 2012: 199).

“

¿Apoyo de mi familia? Reconocido ninguno, es que es muy largo (...) claro, claro, mis hijas sí, mis hijas están en todo oye, pero yo digo familiarmente con mi madre ¿sabes? Con mis hermanas, porque éramos cinco chicas y dos había casadas, pero las otras dos no. Y yo me vine de Francia para cuidar a mi madre, pero es algo que no ha sido reconocido.

”

“

No es lo mismo cómo se la trate, porque, aunque no se enteran sí se enteran, eso me he dado cuenta yo, la mirada y los ojos hablan y mi madre me decía cuando era más feliz o menos feliz, eso se llama amor.

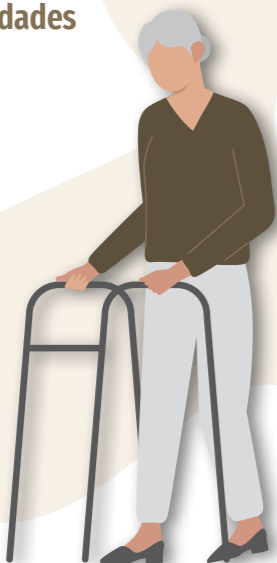
”

“

La mediación ayuda a las familias a ordenar ese cacao, a no vivir con culpa el hecho de que otros cuiden de tus padres porque tú no puedes, da una mirada mucho más conciliadora con las relaciones.

”

c) La irresponsabilidad privilegiada de quienes asumen que por tener más poder y privilegio pueden evitar sus responsabilidades del cuidado.



“
La dejo en una residencia y estoy segura que aquí la limpian, la lavan, mire usted, no. No mire para otro lado, y tranquilícese porque la ve incluso sonriente, sonriente porque está viendo a su hijo o a su hija y está contenta, pero no la ve usted los siete días de la semana.”

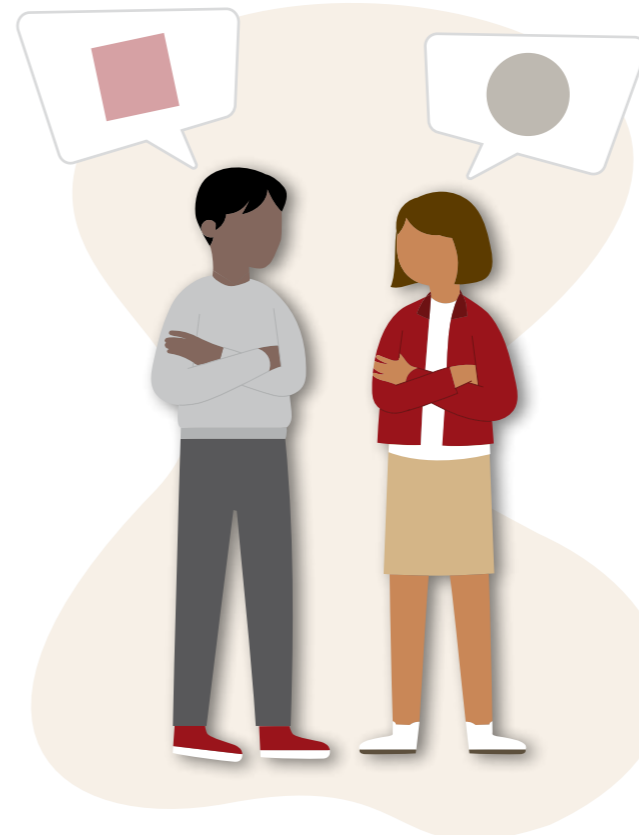
“
Hay mucha creencia de que no se parte en igualdad de condiciones (...) la experiencia que yo he tenido en los casos de mediación, en que he visto que los mediadores, guion, mediadoras no dan las mismas oportunidades a las dos partes, eso ha representado un fracaso (...) estuve yendo a 5 o 6 sesiones de mediación (...) y en la práctica, la mediadora desde luego no era imparcial (...) me di cuenta que la mediadora le daba más valor a la opinión del hombre, cuando el hombre hablaba, prestaba máxima atención, cuando hablaba la mujer le retiraba hasta la vista. Tomaba nota de cuando el hombre planteaba aportaciones y no tomaba nota cuando la mujer hablaba. Ninguneaba las necesidades de la mujer, y yo, como espectadora, es que estaba ojiplática en todas las sesiones.”



48 “
Es muy interesante lo de la mediación entre hermanos, porque se dan muchos casos y yo lo veo desde mi experiencia profesional, se dan casos de incapacitación de la madre o del padre, y la tutela la pide una de las hijas y a lo mejor, hay un hermano que no quiere saber nada ¿sabes? O que lo que quiere saber tiene que ver con cuestiones económicas, es decir, yo no me quiero ocupar de mamá porque es un coñazo, pero sí que es verdad que luego, a la hora de participar en las decisiones económicas, sí que quiero tener voz y voto ¿entiendes? Eso puede ser una dificultad importante.”

5 Y que, con respecto a por lo menos un tema, tienen puntos de vista diferentes

Las partes tienen distintas miradas del conflicto o son contrarias.



“
En mediación conviene reconocer la realidad de lo que pasa, no la realidad de lo que quieres. Conviene comprender que la igualdad está escrita en el tapete, pero no en tu vida.”

Tipología del conflicto

Sin detrimento de otros motivos que puedan darse, el origen de los conflictos sometidos a un proceso de mediación familiar con personas mayores se circunscribe al ámbito de los cuidados, ya sea por situaciones de soledad no deseada o por cuestiones relativas a la salud.

En este sentido, resulta útil la deconstrucción del concepto de cuidados planteada por Carol Thomas (2011: 156) quien hace más operacional esta noción al establecer distintas dimensiones que, a su vez, nos permiten contextualizar y abordar el conflicto, según la siguiente descomposición:

- La identidad social de la persona cuidadora.
- La identidad social de quien recibe los cuidados.
- La relación personal entre cuidadora y receptora de cuidados.
- La naturaleza del cuidado.
- El ámbito social donde se ubica el cuidado.
- El carácter económico en la relación de cuidado.
- El contexto institucional donde se ejerce el cuidado.

Además, a la hora de plantear las necesidades para dar y recibir cuidados se hace referencia a los siguientes aspectos:

Tiempo: depende de la forma en la que están organizadas las sociedades, el tiempo es fundamental para que las personas puedan proveer de cuidados.

“

Pero cuando yo era joven y todas éramos jóvenes, yo he sacado tiempo, yo es que no he trabajado fuera de casa, y claro podía cuidar a mis padres. Yo ahora mismo tengo tres hijas, pero claro, tienen sus trabajos y si las necesita venir un domingo o un sábado para hacerte algo, pero ahora la gente joven como está todo el día fuera, a lo mejor dejan ellas sus sábados para su limpieza o para sacar a sus hijas.”

“

Yo creo que vivimos en un mundo en el que cuando somos jóvenes, no nos damos cuenta de lo que está en la generación anterior, porque no tienes tiempo, porque tienes mucho trabajo, porque la vida, vamos muy deprisa, corremos mucho (...) es una sociedad que nos arrastra, con lo cual no hay tiempo para las emociones, ni para los sentimientos, no tienen valor.”

“

En aquel tiempo yo era la que tenía tiempo libre y entonces, era la que me encargaba de ir por la mañana y por la tarde a la residencia, por ejemplo, pero si yo hubiese estado trabajando quizás hubiese habido conflicto, porque no hubiese podido dedicar tanto tiempo como dediqué en aquel momento, y hubiese pensado que mi madre estaba desatendida y hubiese exigido al resto que hiciesen algo más, pero no fue el caso, porque en aquel momento yo tenía ese tiempo y no hubo ningún problema.”



Recursos: especialmente en una sociedad donde las personas que tienen más recursos tienen más posibilidades de cuidar y ser cuidadas que quienes tienen menos.

“

Sí, hay gente que está viviendo, pues con unas pensiones mínimas, en unas situaciones muy malas, donde a lo mejor pues, la propia familia, los hijos, los sobrinos porque claro, hay que pensar que mucha gente en la familia no le pueden echar una mano, porque económicamente tampoco puede, te quiero decir.”

“

No es igual, no tiene igual peso el que tiene trabajo, el que tiene salario, el que ha estado como es el caso de muchas mujeres de cuidadoras de la familia y llega un punto en el que hay una ruptura y no tiene autonomía económica para afrontar su nueva etapa, por ejemplo, ¿no?”

“

Jamás molestamos a mis hermanos, y cuando me decía ‘hija que no los veo’, ‘madre, que están a mil kilómetros, ellos no pueden venir, tienen que trabajar’, y a la hora de repartir se repartió para todos igual, ni un conflicto, ni nada, mi madre tenía muy poquito, pero el poco que tenía dijo esto para mis hijos iguales. Igual lo hice, había sido yo la que había privado a mis hijos de su habitación, la que había tenido que poner a mi hijo en el salón para que ella durmiera en su habitación, pero primero era mi madre y era lo que necesitaba y mis hijos se hacían cargo de que era cierto. Pero jamás tuvimos un problema, repartimos entre todos y dije, madre tiene esto y esto es para todos, era poquito, pero ellos lo cogieron oye, pues nada, es su problema, yo les di porque eso es lo que ella me dijo a mí, yo no podía hacer otra cosa que cumplir con su palabra.”



Voluntad: en relación a un compromiso colectivo hacia el cuidado desde el que emerge la solidaridad intergeneracional.

“

Se lo digo siempre a mi hija, la conciencia de cada persona queda sobre los hechos que haga, yo he hecho todo lo que he podido, no solo por mi padre o por mi madre, en ocasiones por familiares o por alguien que conocía, si hay que echar una mano hay que echarla siempre, mientras tú puedas hacer ese servicio, que ya, aunque queramos hacer muchas cosas, no las podemos hacer, pero me siento tan feliz y quiero que a los mayores se les cuide, pero con respeto. El respeto de no herirles con palabras o con cosas que no quieres escuchar, porque has estado dedicado toda tu vida.”

“

Me gusta mucho hacer lo que hacemos, he aprendido lo que no está escrito y me he liberado de mi tiempo. Yo tengo mis hijos, ellos están en su casa y yo hago lo que tengo que hacer, con permiso y sin ello. A mí no me quita nadie lo que haga, pero, aunque ellos me dijeran que no, me iba a dar igual. La voluntad mía es la que vale, porque así soy yo.”



“

No existe una obligación de cuidar, no hay una obligación legal de cuidar como tal, hay una obligación moral (...) si los hijos no quieren cuidar a los padres no hay una sanción penal para eso ¿sabes? O sea que ¿cuántas personas mayores hay abandonadas? Que no son cuidados y viven solos y sin atención.”

”

Igualdad: el cuidado implica siempre una relación que significa ayudar a otras personas a satisfacer sus necesidades. Sin embargo, en una sociedad democrática debemos considerarnos personas con los mismos derechos.

“

Pues aquí como son todos unos ignorantes y no saben que los hijos tienen las mismas obligaciones que las hijas, yo me voy a ir a un abogado y voy a resolver el derecho de mi madre a su dignidad ¿no? (...) yo me fui a un abogado con el objetivo exclusivo de que un juez les dijera a mis hermanos que fijate ¿eh? la incultura, que tenían la misma obligación que las hijas, y si no era físicamente, porque no se las llevaran a su casa, tenían obligación de remunerar allá donde mi madre pudiera estar. Efectivamente, como esos temas son largos, largos, pues al final me cansé, pero ahí queda la constancia, ¿no?”

”

Por otro lado, durante las entrevistas, también se hace referencia a las relaciones intergeneracionales como fuente de tensiones y conflicto. Como sostiene Moragas (1988), “las relaciones intergeneracionales se caracterizan por la desigualdad de estatus de las

personas que intervienen, debido a sus diferentes roles sociales”. Entre las relaciones intergeneracionales que se realizan dentro del núcleo familiar las más frecuentes son, de nuevo, aquellas en relación con actividades de cuidado. En este caso, la mediación es un recurso de apoyo frente a las situaciones que las familias cuidadoras deben afrontar y resolver para atender situaciones de dependencia, en donde la redefinición de los vínculos, las aspiraciones y los recursos y oportunidades disponibles, o la incertidumbre, son cuestiones que complejizan una etapa de cambios.

“

El preparar el camino de la dependencia con las familias, que yo creo que ahí está la chicha de todo esto, muchas veces no es tanto, que también lo es, cuando la familia ya está muy deteriorada y la familia ya, muchas veces ya toma, por mucho que quiera respetar, toma muchas decisiones del entorno a cuando todavía tiene capacidad de tomar decisiones como tomas decisiones con tu hijo, quiero decir, porque también a los mayores hay que ayudarles a ver el otro punto de vista, el punto de vista del hijo que va a proveer de los cuidados.”

”

En cuanto a las posiciones o relaciones al interior de los sistemas familiares se señalaron:

Las relaciones paterno o materno-filiales: estas relaciones son afectivas, pero tienen unas dinámicas más o menos autónomas en relación con la maduración de las hijas o los hijos. Moragas (1998) hace referencia a una recuperación de la relación como un mecanismo de compensación vital, donde hijas e hijos atienden las posibles necesidades de cuidados que los progenitores puedan requerir en su vejez.



“

Eso te hace redefinir, en mi caso, cómo intervengo con adultos mayores que ya tienen que empezar a tomar posición respecto a los padres, a la hora de ayudarles a tomar esa decisión, en qué marco va a ser, es como establecer el terreno de juego, vamos a ver, tus padres son tus padres, y desde ahí, tienen una legitimidad, tienen una autonomía, y tú puedes pactar, pero tú también tienes una obligación de atenderles, quiero decir, no te puedes colocar como el receptor universal de ayuda. Llega un momento en el que el paso central de la adultez incluye el que dejas de ser receptor nato, a empezar a ser prestador nato. Hay un período de transición, que yo creo que es la época de los treinta y tantos, cuarenta y tantos, y luego esa curva se empieza a invertir. Tú vas a dar más de lo que recibes, pero siempre eres el hijo, y a nivel simbólico, pues como digo yo siempre en los grupos, tu padre levanta el dedo y ese dedo es toda su autoridad. Aunque no pueda decir una palabra, tu padre levanta una ceja o una mirada en la que tú sabes que está su autoridad, y su autoridad la sientes, y está jugando en cómo vives tú la relación con tu padre a la hora de planificar recursos, tu padre o tu madre, vamos, me da igual.”

”

Las investigaciones demuestran que son las hijas las que normalmente asumen este papel de cuidadoras. Son ellas quienes establecen una relación más estrecha con las madres, aún en el caso de tener que compaginar el trabajo laboral con el trabajo doméstico:

“

Yo, particularmente, creo que queremos que nos cuide mejor una hija que un hijo, debido a la educación que hemos recibido. Con una hija tenemos otra confianza porque si yo tengo que enseñar las tetas, prefiero que me las vea mi hija antes que mi hijo y es cosa de la educación (...) se tiene otro tipo de confianza. Si me tienen que lavar, prefiero que lo haga mi hija, a lo mejor, si no tengo a nadie pues el primero que pase por la calle. Pero yo también tengo una amiga que el primero que llega, ponme la cuña, hijo, nuera, nieto o quien sea. O sea, que es por el tipo de educación, de mentalidad y de ver las cosas a nuestro alrededor.

”

Uno de los aspectos que afecta de forma negativa en estas relaciones, son las actitudes de infantilización que pueden tomar hijas e hijos, llegando a tomar decisiones por sus progenitores:

“

Yo tengo una amiga que se fue a la playa 15 días, y cuando volvió según abre la puerta ve que los muebles de la entrada, ya no había y mira y estaba la casa medio desmantelada, se la estaban desmantelando porque ya tenían una plaza en la residencia y le estaban desmantelando la casa. Un horror. Y no hubo manera, pudieron las hijas con ella. ¿Y quién la defiende? Si las hijas están ahí, y parece ser que tienen todo el poder, es muy duro eso, eso es muy importante y le pasa a mucha gente (...) Claro, la primera persona es la persona a la que van a ingresar, la decisión la tiene que tomar ella, que nadie tome decisiones por ella, esta es una de las grandes cosas que nosotros hablamos, que nadie puede decidir por nosotras (...) lo que pasa es que se toman decisiones sin dialogar.

”

”

“

Hay una cosa muy importante, que eso, por eso, de estas cosas tenemos que hablar las mayores. Yo hace diez años pues, a lo mejor no lo diría siquiera, pero te vas encontrando poco a poco, igual que el cuerpo te va fallando, que vas más lenta, que esto, también te van fallando tus habilidades, y te va fallando sobre todo tu seguridad. Porque cada vez dices, ya me duele esto, ya me duele lo otro, y ahora no puedes subir aquí, y ya tienes una amiga que le pasó no sé qué, y a la otra que ya va con bastón. Te quiero decir, te vas dando cuenta que tú empiezas a tener, que tienes menos seguridad, y entonces, al tener menos seguridad te agarras y piensas, bueno, pues. Y te agarras, y volvemos a la familia, te agarras a la familia porque es lo que tienes ahí. Y de eso, la importancia de crearte otras herramientas, otras habilidades, decir, no es lo único que tengo, es los hijos, que no, que van a estar ahí, pero que no es lo único, entonces fortalecer el, empoderar.

”

”

Los roles que ocupan las abuelas y abuelos y sus nietas o nietos también se señalan como posible fuente de conflicto cuando existe una confusión sobre el papel que deberían tomar en el cuidado de sus nietos o nietas:

“

Abuelas cuidadoras, eso a trabajar con familias si hay abuelas que asumen el rol de cuidadores, o también, en familias que son figuras muy significativas el abuelo o la abuela que, existiendo la figura del padre o la madre, pero han asumido ese rol. Familias también, lo vemos mucho cuando hay reagrupación familiar en familias migrantes que, los niños y niñas se quedaron al cuidado de los abuelos en el país de origen y la reagrupación se da también con los abuelos y trabajamos con los abuelos. Nosotros como trabajamos desde un modelo sistémico, trabajamos con toda la familia, y si consideramos que el abuelo o la abuela es una figura central en esa familia también las citamos a la sesión.

”

”

“

Y es el abuelo o la abuela quien acaban siendo el padre o la madre, no solo de su propio hijo, sino de sus propios nietos y esto también empequeñece mucho la figura del padre y lo que trabajamos es, como puedes ser tú el padre, que no te hagan tan pequeño, sin que eso te suponga un conflicto con tus propios padres y sí, ahí lo vemos mucho, cómo acaban usurpando como este rol de padre o de madre los abuelos, muchas veces con la mejor de las intenciones, ¿eh?.

”

”

“

He llevado algún procedimiento en el que los abuelos solicitaban que se fijasen visitas con los nietos, pues por eso, porque a lo mejor el padre es alcohólico y tienen visitas tuteladas (...) en esos casos claro, se hacen muy imposibles prácticamente las visitas con los abuelos porque como las visitas con los niños se hacen en puntos de encuentro y están tuteladas, no hay posibilidad de que los lleven a ver a los abuelos (...) en un caso concreto que llevé que había buena relación entre la madre y los abuelos, los abuelos pedían un régimen de visitas.”

Además, en el contexto de la mediación familiar con personas mayores también hay que tener en cuenta la relación entre hermanos/as.

“

Yo tengo cinco hermanos. Cuando los padres están vivos los hermanos estamos muy unidos. Cuando se va uno y el otro tienen dependencia empiezan los conflictos de familia, eso es así.”

Por último, cabe señalar que las situaciones que pueden ser objeto de mediación con personas mayores se complejizan, al extenderse la demanda más allá de un solo núcleo familiar:

“

La mediación con personas mayores es el triple salto mortal (...) esto requiere competencia profesional en la mediación, un buen conocimiento de la dinámica familiar, no solo de la dinámica de pareja, esto es entrar en un terreno mucho más complejo, aunque los conflictos, a lo mejor, no sean tan graves. No se trata de gravedad de conflictos, sino de, de la dificultad y de la complejidad que tiene ¿no?, y que los procesos van a ser mucho más largos y de resultado probablemente más incierto todavía, y de sostenibilidad del acuerdo, todavía más incierto (...), y ya no es de dos, sino de varios, y tampoco es de los hijos, es de los hijos y de todo el contexto que rodea a cada hijo respecto a la persona mayor, ¿no?”

“

Y empezaron mis cuñadas a decir que ellas no tenían por qué cuidar a mi madre y yo decía que para eso tenían a sus hijos, porque aquí la que me debatía por la dignidad de mi madre era yo, yo soy la mala de los hermanos por eso. Entonces fue un conflicto de años, entonces, hasta que cuando un día en una reunión que teníamos todos, mis cuñadas dicen eso que ellas no tenían obligaciones y tal.”

“

Muchas veces hay figuras que no son de su familia que son realmente significativas y realmente importantes. La familia es la que tenemos en la cabeza, no la que nos dice el libro de familia, a veces tenemos un tío en Cuenca que es como el, que ya ves tú el no sé, sí. Yo creo que la mediación se tiene que ceñir en lo que son relaciones significativas, no en relaciones de sangre (...). Yo creo que un profesional tiene que tener en cuenta que hay personas que no vienen en el libro de familia que son personas realmente importantes y tenerlo muy en cuenta cuando, a la hora de trabajar, a la hora de citar, vamos, lo tiene que tener, si no, yo creo que no estaría haciendo bien su trabajo.”

Por último, en las siguientes tablas se muestran tipologías de conflictos más concretos, que hacen alusión a aquellos atendidos en servicios de mediación con personas mayores. Cualquiera de ellos puede dar lugar a una escalada de abusos o negligencia:

Conflictos de salud y cuidado

- Cuidado de progenitores u otros miembros de la familia mayores o personas en situación de dependencia.
- Discrepancias familiares en torno a la organización de la atención a personas mayores o con discapacidad.
- Atención médica y sanitaria (domiciliaria, hospitalaria, residencial, y centros de atención a largo plazo).
- Demencias progresivas y otras alteraciones de la memoria.



Conflictos de información y toma de decisiones

Se deben a la información necesaria para tomar las decisiones adecuadas, por lo que se interpreta de manera diferente la situación o no se le asigna el mismo grado de importancia.

Toma de decisiones relacionadas con:

- Gestión de los tiempos de cuidado.
- Contratación de personal o prestaciones para la atención de la persona mayor o dependiente.
- Conflictos originados por la toma de decisiones de carácter ético/moral relacionados con cuidados paliativos.
- El ámbito de las transiciones familiares respecto a la vejez y la muerte.
- Problemas de tutela - acuerdos sobre quién ostenta la tutela en caso de necesidad de incapacitación.
- Cuestiones legales (patrimonio, herencia, testamento vital, delegación de poderes, etc.).
- Planificación y toma de decisiones al final de la vida.



Conflictos de relación y comunicación

Crisis de comunicación y relación entre miembros de la familia.

- Hermanas/os que no mantienen relación.
- Familiares en conflicto por situaciones heredadas de generaciones anteriores.
- Los conflictos relativos a la comunicación y a la relación entre abuelas/os y nietas/os, menores o no.
- Otros contratiempos y conflictos que puedan surgir en el ámbito familiar perjudicando el bienestar de las partes o terceras personas implicadas.



Conflictos de intereses

Se deben a la competición entre necesidades incompatibles o percibidas como tales, referidos a:

Cuestiones patrimoniales:

- Herencias, sucesiones y liquidación de patrimonios.
- Desacuerdos entre herederos relacionados con el reparto.
- Asuntos relacionados con la valoración de bienes.
- Reparto de los costes económicos.
- Problemas financieros.
- Cómo y de qué manera se administran los bienes de la persona dependiente.
- Desavenencias en la empresa familiar.
- Desacuerdo a la hora de respetar la decisión de los progenitores.

Psicológicos:

- El cuidado de quien cuida.
- Sobrecarga de responsabilidades y asunción de tarea.
- Estilos de vida.

De procedimiento (acerca de la manera en que debe ser resuelta la contienda):

- Repartir roles y responsabilidades entre cada uno de los miembros de la familia.
- Conciliar la vida familiar, laboral, social y personal de los cuidadores.
- Conflictos entre los miembros familiares y/o cuidadores por el reparto de responsabilidades y asunción de tareas.
- Problemas de vivienda.



La mediación intergeneracional con personas mayores en España

5

La mediación intergeneracional con personas mayores es un ámbito poco desarrollado y marginal en España. Todavía hay escasez de estudios, publicaciones y servicios sobre el tema, por lo que sería adecuado incrementar la investigación y la aplicación de programas vinculados a ella. En este trabajo centraremos nuestro análisis teniendo en cuenta:

- El desarrollo normativo o legislativo de las diferentes comunidades autónomas, señalando aquellos supuestos que hacen referencia específica a las situaciones familiares en las que existe un conflicto en el que interviene, directa o indirectamente, una persona mayor.
- Algunos de los servicios de mediación familiar del ámbito público y privado en los que se contemplan alguna referencia específica a las situaciones familiares en las que existe un conflicto donde interviene directa o indirectamente una persona mayor.

Desarrollo normativo o legislativo en materia de mediación de las diferentes Comunidades Autónomas

- Las sucesivas leyes de Mediación y reglamentos de las diversas Comunidades Autónomas han ido introduciendo importantes modificaciones y una notoria ampliación, respecto al ámbito de la mediación familiar. En nuestro análisis nos limitaremos a señalar aquellos supuestos que contemplan los conflictos relacionados con las personas mayores, en cada una de las leyes autonómicas de mediación familiar.



DESARROLLO LEGISLATIVO EN MEDIACIÓN FAMILIAR DE LAS CC.AA.¹

CC.AA.	Normativa	Supuestos específicos que contemplan las leyes en relación a las personas mayores
Andalucía	Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía.	<p>La presente ley tiene por objeto regular las actuaciones de mediación familiar que se refieran a los supuestos, sobre los que las partes tengan poder de decisión, y siempre que guarden relación con los siguientes asuntos (art.1).</p> <ul style="list-style-type: none"> Las cuestiones relativas al derecho de alimentos y cuidado de personas en situación de dependencia, conforme a la definición reflejada en la ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia. Los conflictos derivados del régimen de visitas y comunicación de los nietos y nietas con sus abuelos y abuelas.
Aragón	Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón.	<p>La mediación regulada en la presente Ley podrá referirse a cualquier conflicto familiar surgido en el ámbito del Derecho privado. Los conflictos susceptibles de mediación familiar que pueden tener alguna relación con personas mayores son (art.5):</p> <ul style="list-style-type: none"> Diferencias en lo relativo al régimen de relación de los/las menores con sus hermanos/as, abuelos/as y otros parientes y personas allegadas. Desavenencias referentes a las relaciones entre personas mayores y sus descendientes. Cuestiones relacionadas con las sucesiones por causa de muerte.
Asturias	Ley 3/2007, de 23 de marzo, de Mediación Familiar. Comunidad Autónoma del Principado de Asturias.	<p>La Ley en la definición de su objeto y ámbito de aplicación, tanto material como espacial, opta por un ámbito de aplicación que cubra todos aquellos conflictos que puedan surgir entre los miembros de una familia, sea esta matrimonial o no, y que permita alcanzar acuerdos en todas aquellas cuestiones que sean disponibles para las partes. En relación a los conflictos susceptibles de someterse a la mediación familiar prevista por esta Ley que pudieran tener alguna relación con personas mayores destacamos aquellos surgidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> En las relaciones entre personas vinculadas por consanguinidad o afinidad hasta el cuarto grado. En relación con la obligación de alimentos entre parientes.

Canarias	Ley 3/2005, de 23 de junio para la modificación de la Ley 15/2003, de 8 de abril de la Mediación Familiar.	<p>Con la presente modificación legislativa se pretende incorporar a la Ley preexistente novedades legislativas ahora existentes, ampliando el ámbito de la mediación a otros conflictos que puedan surgir en el seno de la familia como es el caso de abuelos/as con nietos/as.</p> <p>Artículo 2.- Se modifica el artículo 3 de la Ley 15/2003, de 8 de abril, el cual quedará redactado de la siguiente manera:</p> <p><i>Podrá ser objeto de mediación familiar cualquier conflicto familiar, entendiéndose por conflicto familiar aquel que surja entre:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Abuelos/as con nietos/as, <i>así como, en general, aquellos otros que se deriven o sean consecuencia de las relaciones paterno-filiales y familiares.</i>
Cantabria	Ley de Cantabria 4/2017, de 19 de abril, por la que se modifica la Ley 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de Cantabria.	<p>La ley no especifica los supuestos o conflictos objeto de mediación (Art.4).</p> <ul style="list-style-type: none"> La mediación se referirá a aquellas materias que sean de libre disposición de las partes conforme a la legislación que resulte de aplicación.
Castilla - La Mancha	Ley 1/2015, de 12 de febrero, del Servicio Regional de Mediación Social y Familiar de Castilla-La Mancha (revisión de la Ley 4/2005, de 24 de mayo, del Servicio Social Especializado de Mediación Familiar).	<p>La nueva ley pretende establecer un servicio social especializado en mediación social, que dé respuesta a conflictos no solo de carácter familiar, sino también de carácter social. Por ello se hace necesaria la inclusión de otros conflictos que trascienden de la esfera estrictamente familiar, como son los que se producen entre los miembros de la comunidad escolar, los que pueden surgir en el ámbito sanitario o los que puedan originarse entre los responsables de las instituciones y personas usuarias de las mismas.</p> <p>Se entiende por conflicto de carácter social o familiar aquel derivado de problemas sociales o familiares en los que estén involucrados menores de edad, personas mayores, personas con capacidad jurídica limitada, así como personas que se encuentren en una situación personal de grave necesidad económica, social o familiar.</p> <p>Se consideran conflictos que pueden ser objeto de la mediación social y familiar, los siguientes (art.3):</p>

¹ Se sigue la denominación autonómica utilizada por el Consejo General del Poder Judicial.

		<p>Los conflictos relativos a la obligación de alimentos entre parientes.</p> <p>Los conflictos relativos a la atención y el ejercicio de la tutela o curatela de personas con capacidad jurídica limitada y personas en situación de dependencia con las que exista una relación de parentesco.</p> <p>Los conflictos surgidos en el ámbito sanitario, estableciendo contextos de diálogo que promuevan una mejor relación interpersonal entre las partes.</p> <p>Los conflictos entre los responsables de las instituciones públicas o entidades sociales y personas usuarias de las mismas.</p> <p>Cualesquiera otros conflictos que afecten a las personas mencionadas en el artículo 2.a) y se encomienden a los servicios de mediación de la Consejería competente en materia de familia.</p>
<p>Castilla y León</p>	<p>Ley 1/2006, abril, de mediación familiar de Castilla y León.</p>	<p>La Ley parte de un concepto amplio de los conflictos familiares, en los que no solo están comprendidos los relativos a los matrimonios o uniones de hecho, sino cualquier otro que se produzca entre parientes con capacidad de obrar, todo ello teniendo en cuenta la protección de los intereses de los/las menores, de las personas con discapacidad y de las personas mayores dependientes.</p> <p>Las situaciones en las que cabe la aplicación de la mediación familiar regulada en la presente Ley serán las siguientes (art.3):</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Personas unidas por vínculo matrimonial: En las rupturas surgidas en el ámbito de la pareja, para promover que los cónyuges busquen y acuerden las soluciones más satisfactorias para todos los miembros de la unidad familiar de convivencia, de forma especial, para los menores, para las personas con discapacidad y para las personas mayores dependientes, con carácter previo al proceso judicial o para facilitar la resolución de los conflictos planteados en vía judicial.</i> • <i>Personas que forman una unión de hecho: En las rupturas surgidas en el ámbito de la convivencia, con el fin de promover que los miembros de la pareja busquen y acuerden las soluciones más satisfactorias para todos los miembros de la unidad familiar de convivencia, en especial para los menores, las personas con discapacidad y las personas mayores dependientes, con carácter previo al proceso judicial o para facilitar la resolución de los conflictos planteados en vía judicial.</i> • <i>Personas con hijos no incluidas en los apartados anteriores, para promover que encuentren soluciones satisfactorias a los conflictos familiares que surjan respecto a sus hijos.</i>

		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Otros conflictos familiares surgidos entre las personas incluidas en los apartados anteriores o entre cualesquiera otras personas con capacidad de obrar que tengan entre sí cualquier relación de parentesco, en los que el procedimiento de mediación sirva para prevenir, simplificar o poner fin a un litigio judicial.</i>
<p>Catalunya</p>	<p>Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado.</p>	<p>La derogada Ley 1/2001 supuso una innovación importante en el ámbito del derecho de familia, en un momento en que en el resto del Estado español no existía una práctica generalizada de la mediación. Esta situación ha cambiado de modo notable con la aprobación de normas específicas en varias comunidades autónomas.</p> <p>La modificación de la ley 15/2009, de 22 de julio, permite ampliar los reducidos ámbitos previstos inicialmente, que constituían un obstáculo para acoger determinados conflictos del círculo más próximo a las personas para las que la mediación se revela muy útil, como los conflictos entre progenitores e hijos/as o las disputas familiares por las sucesiones. La utilización de la metodología de la mediación en torno a las familias afectadas por los procesos de discapacidad psíquica o de enfermedades degenerativas que limitan la capacidad de obrar es otro de los campos que contemplan la modificación legal.</p> <p>Objeto de la mediación (art.2): La mediación familiar comprende de forma específica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Los conflictos relativos a la comunicación y relación entre progenitores, descendientes, abuelos/as, nietos/as y demás parientes y personas del ámbito familiar.</i> • <i>Los conflictos relativos a la obligación de alimentos entre parientes.</i> • <i>Los conflictos sobre el cuidado de las personas mayores o dependientes con las que exista una relación de parentesco.</i> • <i>Las materias que sean objeto de desacuerdo por los interesados en las situaciones de crisis familiares, si el supuesto presenta vínculos con más de un ordenamiento jurídico.</i> • <i>Las cuestiones relacionales derivadas de la sucesión de una persona.</i> • <i>Los conflictos surgidos en las relaciones convivenciales de ayuda mutua.</i> • <i>Los aspectos convivenciales en las acogidas de personas mayores, así como en los conflictos para la elección de tutores, el establecimiento del régimen de visitas a las personas incapacitadas y las cuestiones económicas derivadas del ejercicio de la tutela o de la guarda de hecho.</i>

<p>Comunitat Valenciana</p>	<p>Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de mediación de la Comunitat Valenciana.</p>	<p>La anterior ley 7/2001 de Mediación de ámbito exclusivamente familiar queda derogada excepto en sus artículos 6, 12 y 32, La nueva ley ensancha el marco de la mediación a todos los ámbitos jurisdiccionales y su fomento en todos los ámbitos de la sociedad, con el fin de fomentar una cultura de la paz, diálogo y convivencia.</p> <p>Art.3: Podrán ser objeto de mediación los siguientes conflictos:</p> <p><i>Conflictos o litigios que versen sobre materias que pueden ser objeto de mediación: Aquellas situaciones en las que dos o más personas, o grupos de personas, entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses o necesidades son percibidas como incompatibles y versan sobre materias de libre disposición, y aquellas sobre las que las partes pueden presentar propuestas de acuerdo, en virtud de la legislación que sea de aplicación cuando la normativa estatal lo permita.</i></p>
<p>Galicia</p>	<p>Ley 4/2001, de 31 de mayo, reguladora de la Mediación Familiar.</p>	<p>Las actuaciones de mediación familiar podrán alcanzar a la totalidad de las relaciones personales y paterno-materno-filiales o circunscribirse a una mediación parcial, limitándose en cuanto a las relaciones personales a las cuestiones económico-patrimoniales y en cuanto a las paterno-materno-filiales a los aspectos del ejercicio de la potestad, la custodia o el régimen de visita de los/las hijos/as.</p>
<p>Illes Balears</p>	<p>Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de mediación familiar de las Illes Balears y Ley 13/2019, de 29 de marzo, por la que se modifica la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de mediación familiar de las Illes Balears.</p>	<p>La ley 14/2010, de 9 de diciembre, opta por un ámbito de aplicación amplio que incluye no solo los conflictos originados en las situaciones de ruptura de pareja, sino también otras circunstancias conflictivas que se pueden producir en el medio familiar.</p> <p>Materias susceptibles de mediación familiar (Art.4).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los conflictos relativos a la obligación de alimentos entre parientes y los relativos a la atención de personas en situación de dependencia, de acuerdo con la definición introducida por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y la atención a personas en situación de dependencia. • Todos los conflictos entre los progenitores y sus hijos e hijas y otros familiares, siempre que se trate de materias disponibles por las partes de acuerdo con el derecho de familia y susceptibles de ser planteadas judicialmente.

<p>Madrid</p>	<p>Ley 1/2007, de 21 de febrero, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid.</p>	<p>Sujetos de la mediación familiar. Artículo 8:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las personas unidas por vínculo de parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o afinidad, en las tensiones o conflictos intrafamiliares de convivencia, en los conflictos por herencias o con el fin de evitar o simplificar un litigio judicial en el ámbito de la familia.
<p>País Vasco</p>	<p>Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar.</p>	<p>Conflictos objeto de mediación familiar (Art.5):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los conflictos surgidos cuando los progenitores impidan a los abuelos y abuelas mantener relaciones normalizadas con sus nietos y nietas. • Los conflictos existentes entre las personas citadas en el apartado 1 por causa de herencias o sucesiones o derivados de negocios familiares. • Los conflictos originados entre personas en situación de dependencia y los familiares que las atiendan.

Se puede resumir que las leyes autonómicas de mediación van ampliando el ámbito de aplicación, que se extiende más allá de los conflictos originados en las situaciones de ruptura de pareja –ya se trate de matrimonios o de parejas de hecho–, pudiéndose aplicar a otras circunstancias conflictivas que pueden darse en el medio familiar.

Así, contemplan entre las situaciones a las que puede extenderse la aplicación de la mediación familiar a las situaciones familiares en las que existe un conflicto en el que interviene directa o indirectamente una persona mayor, los siguientes:

- Los conflictos relativos a la comunicación y a la relación entre abuelas/os y nietas/os, menores o no.
- Cuidado de progenitores u otros miembros de la familia mayores o dependientes.
- Los conflictos relativos a la obligación de alimentos entre parientes.
- Los aspectos convivenciales en los acogimientos de personas mayores.
- Las cuestiones relacionales derivadas de la sucesión de una persona.

Aunque en el plano normativo, como hemos analizado anteriormente, algunas Comunidades Autónomas van ampliando el ámbito de la mediación familiar, más allá de las situaciones de divorcio o ruptura de pareja, incorporando nuevas situaciones de crisis o conflictos familiares también referidas a personas mayores, el ámbito de la mediación intergeneracional con personas mayores está todavía muy poco desarrollado en nuestro país. Prueba de ello es la escasez de investigaciones en este ámbito.

En cuanto al desarrollo de servicios de mediación, cada Comunidad ha adoptado distintas variantes en relación a los servicios de mediación, en los que coexisten los servicios de carácter público y gratuito y otros subvencionados y privados retribuidos; unos referidos principalmente a conflictos conyugales y a cuestiones que afecten a hijos e hijas, en otros a todo tipo de conflictos surgidos con otros miembros familiares; finalmente, en unos se relacionan a departamentos gubernamentales relacionados con asuntos sociales o familia, y en otros, relacionados con aquellos que tutelan el sistema judicial.

En el ámbito de los servicios de mediación ofertados desde las Administraciones Públicas, la mayoría de los Servicios de Mediación de las Comunidades Autónomas están más vinculados a las situaciones familiares de ruptura de pareja y a las relaciones paterno-filiales en la infancia y adolescencia, incluyendo también las relaciones de nietos/as y abuelos/as. Pero pocos ofertan servicios específicos de mediación intergeneracional con personas mayores.

No es el objeto de este trabajo el realizar un estudio exhaustivo de los recursos de mediación familiar en España; centraremos nuestro análisis en aquellos orientados a las personas mayores teniendo en cuenta los ámbitos de la mediación en los que podemos distinguir entre:

- ◉ **La mediación familiar pública, la mediación que se hace al amparo de organismos públicos y que, por lo tanto, está sometida a determinadas características y disposiciones normativas, tanto respecto a la gestión de la mediación o a la figura del mediador/a y de su dependencia orgánica o funcional, como respecto del coste para la persona usuaria.**
- ◉ **La mediación familiar privada, protagonizada por mediadores individuales, por entidades, colegios profesionales, empresas o despachos integrados por profesionales de diferentes ámbitos.**

A la hora de comprobar quién está desarrollando en la práctica programas de este tipo en instituciones públicas, privadas o del tercer sector, hemos podido comprobar lo siguiente a través de un mapeo realizado a partir de la búsqueda en las páginas webs² de las distintas instituciones y entidades que ofrecen servicios de mediación en los que se incluyen los conflictos y situaciones que afectan a las personas mayores, si bien esto no significa que sean servicios específicos y/o especializados en mediación con personas mayores.

² Búsqueda palabras claves: mediación familiar, mediación intergeneracional, mediación con personas mayores.

SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR EN LAS CC.AA.

Andalucía

Consejería de Salud y Familias Secretaría General de Familias

La Junta de Andalucía desarrolla programas de mediación familiar e intergeneracional a través del **Registro de Mediación Familiar de Andalucía**.

Puntos de información para la mediación en Andalucía (PIMA)

La Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local ha puesto en marcha un total de catorce **puntos de información para la mediación en Andalucía (en adelante, PIMA)** en las principales sedes judiciales andaluzas de las ocho capitales de provincia. En ellos se ofrece información sobre vías alternativas a la resolución judicial de los conflictos y nuevas soluciones que permitan disminuir la conflictividad en los juzgados. Estos PIMA están ubicados en lugares accesibles en las sedes judiciales de la Comunidad Autónoma de Andalucía y son atendidos por profesionales a los que se les ha requerido formación específica en esta materia.

https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/triptico_PIMA_A4.pdf

Diputación de Sevilla

Programa de mediación comunitaria y convivencia de la provincia de Sevilla

Este programa tiene dos perspectivas:

- *Un Servicio Provincial* con seis profesionales que coordinan el programa y trabajan a través de actividades para que se integre y asimile en la provincia la cultura de la mediación, del pacto, del acuerdo, en toda la población, así como para potenciar el diálogo, aceptando la faceta positiva de los conflictos.
- *Un Servicio Municipal de Mediación* público y gratuito en cada ayuntamiento menor de 20.000 habitantes de la provincia de Sevilla. Los Servicios Municipales son atendidos por profesionales de plantilla debidamente formados y cualificados. Cada Ayuntamiento entre 10.000 y 20.000 habitantes cuenta con dos profesionales y cada Ayuntamiento menor de 10.000 habitantes con un profesional. Los Servicios Municipales además cuentan con el apoyo de un equipo itinerante de profesionales de la propia Diputación de Sevilla.

<https://www.dipusevilla.es/temas/asuntos-sociales-e-igualdad/mediacion-y-convivencia/>

<https://www.dipusevilla.es/export/sites/diputacion-sevilla-corporativo/.galleries/DOCUMENTOS-descarga/DOCUMENTOS-Area-Cohesion-Social-e-Igualdad/DESPLEGABLE-Programa-de-Mediacion-y-Convivencia.pdf>

La FAMED (Federación Estatal de Asociaciones de Mediación)

La **FAMED** (Federación Estatal de Asociaciones de Mediación) se constituyó en el año 2004 y tiene como finalidad la de *Potenciar el desarrollo científico, profesional y formativo de la Mediación, aplicación e investigación y la de fomentar la implantación de Servicios de Mediación y prestación de los mismos.*

FAMED, a lo largo de sus más de 15 años de trayectoria profesional, ha desarrollado distintas actividades, entre ellas, la promoción del espacio formativo IAMED (Instituto de Formación Avanzada en Mediación). Otra actividad ha sido la del trabajo diario en la resolución de conflictos por la vía de la mediación, a través de los servicios que ofrecen cada una de las entidades gestoras en su provincia (ARCADUZ en Cádiz y DELGOMAR en Granada):

ASOCIACION DELGOMAR (Granada)

<https://asociaciondelgomar.com>

La Asociación DELGOMAR ha sido el primer Servicio Público de Mediación Familiar en Andalucía; desde 2001 hasta finales de 2012 la Asociación DELGOMAR ha tenido abierto en Granada un servicio de mediación familiar intergeneracional gratuito financiado por la Dirección General de Infancia y Familia de la Consejería de Asuntos Sociales de la Junta de Andalucía y hasta 2014 el programa facilitador de relaciones familiares.

Desde 2012 DELGOMAR amplió sus servicios dirigidos todos a las familias en el Centro de Atención a la Familia en el que ofrece servicios de mediación en relación con las personas mayores.

- **Mediación intergeneracional** en situaciones de enfrentamiento y crisis en la convivencia o relación familiar.

Dirigida a:

- Madres/padres e hijos/as adolescentes, jóvenes y/o personas **adultas**.
 - **Personas adultas con familiares a su cargo**.
 - **Desacuerdos entre familiares**.
- Otras mediaciones civiles:
 - **Herencias**.

ASOCIACION FAMILIA Y PAREJA FAYPA (Sevilla)

<https://www.mediacionfaypa.es>

FAYPA es una asociación concienciada con el bienestar de las familias y que especialmente interviene en los conflictos surgidos en la convivencia.

“FAYPA nace de la iniciativa de los promotores de la Asociación Familia y Pareja, responsable de la puesta en marcha y gestión del Programa Público de Mediación Familiar e Intergeneracional de la Consejería de Salud y Bienestar Social para Sevilla y provincia, durante toda su vigencia (2002-2012).

En esta nueva etapa, Familia y Pareja (FAYPA) ha reorganizado y enriquecido su equipo interdisciplinar con profesionales altamente capacitados y en permanente formación que complementan las actividades tradicionales del servicio y amplían el abanico de posibilidades de ayuda a la familia”.

ADR CONSULTORES (Sevilla)

www.mediacion-familiar.es

ADR Consultores ofrece servicios de mediación a medida, para gestionar y resolver los conflictos familiares de forma amistosa y sin necesidad de acudir a juicio.

Desde 2005, ofrecen en Sevilla y provincia **servicios de mediación familiar**, caracterizados por la cercanía, flexibilidad, rapidez, confidencialidad y garantía de éxito.

- Mediación en el ámbito del **cuidado de personas en situación de dependencia**: Ayuda en la gestión de los conflictos derivados de la asistencia y el cuidado de personas en situación de dependencia, con el fin de obtener un mayor nivel de bienestar.
- Solución de **conflictos de herencia** facilitando un marco de diálogo para acercar las distintas posiciones y trabajar de forma conjunta en la resolución del conflicto.
- Asesoría en cuestiones referidas a las relaciones paterno y maternofiliales y los **conflictos intergeneracionales**.

ASOCIACIÓN ANDALUZA DE MEDIACIÓN FAMILIAR, AMEFA

<http://mediacionandalucia.es/>

AMEFA es una asociación sin ánimo de lucro, la primera surgida en Andalucía que ofrece una respuesta profesional y directa a aquellas familias que deseen resolver sus conflictos a través de la mediación familiar.

AMEFA cuenta con un equipo técnico especializado en mediación familiar, en continuo reciclaje, formado por mediadores/as familiares de distintas disciplinas como Psicología, Derecho, Educación social, Trabajo Social, etc., favoreciéndose por tanto el trabajo interdisciplinar y en equipo.

Ofrece un servicio de mediación e intervención familiar a todas aquellas familias inmersas en un conflicto de índole familiar que esté suponiendo una dificultad para el normal desarrollo de sus miembros, como: **relaciones intergeneracionales, vejez, conflictos entre hermanos...**

AMEFA cuenta con diferentes entidades asociadas en varias provincias y algunos municipios de Andalucía, ofreciendo un servicio análogo en cada uno de ellos.

Aragón

SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR

Dirección General de Igualdad y Familias

Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón

Como ya analizamos anteriormente la Ley 9 /2011, de 24 de marzo, de Mediación Familiar de Aragón, señala de manera específica, entre los conflictos susceptibles de mediación, las desavenencias referentes a las relaciones entre personas mayores y sus descendientes.

En consecuencia, desde el Servicio de Orientación y Mediación familiar se abordan los problemas relativos a:

Cuidado de mayores u otros miembros en situaciones de dependencia:

- Toma de decisiones relacionadas con:
 - Modelo de cuidado (domicilio, residencia...)
 - Gestión de los tiempos de cuidado.
 - Contratación de personal o prestaciones para la atención de la persona mayor o dependiente.

Herencias familiares:

- Desacuerdos entre herederos relacionados con el reparto.
- Asuntos relacionados con la valoración de bienes.

Relaciones familiares / familia extensa:

- Hermanas/os adultas/os que no mantienen relación.
- Falta de relación entre abuelas/os y nietas/os, menores o no.
- Familiares en conflicto por situaciones heredadas de generaciones anteriores

https://www.aragon.es/documents/20127/674325/Guia_Mediacion%20Familiar%20ultima.pdf/e6f1da3d-0338-7-8507-e5ceb323edc9

<https://www.aragon.es/-/orientacion-y-mediacion-familiar>

Su gestión está externalizada desde el año 2016 a través de contrato público con la Fundación Adcara.

FUNDACIÓN ADCARA

Fundación Adcara, desde su nacimiento en 1994, ha trabajado en estrecha colaboración y coordinación con los Ayuntamientos de Zaragoza, Huesca y Teruel.

Asimismo, en la actualidad, la mayoría de las comarcas del territorio aragonés están colaborando en el desarrollo de los distintos programas de trabajo que realiza en este momento Fundación Adcara.

https://www.aragon.es/documents/20127/674325/Guia_Mediacion%20Familiar%20ultima.pdf/e6f1da3d-0338-7-8507-e5ceb323edc9

Asturias

CENTRO DE MEDIACIÓN FAMILIAR DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Consejería de Bienestar Social y Vivienda

Entre las funciones del Centro de Mediación Familiar estarán:

- La gestión de un registro de mediadores/as familiares.
- La designación del mediador/a cuando las partes no lleguen a acuerdo.
- Gestionar y conceder la mediación gratuita y fomentarla.
- Difundir la mediación en el ámbito familiar, entre otras. A través de los mediadores/as inscritos/as en el registro.

MEDIACIÓN DEL ILUSTRE COLEGIO DE ABOGADOS DE OVIEDO

<http://www.mediacionicaoviedo.es>

IAM-ICAO cuenta con un registro propio de mediadores con formación y experiencia específicas en la mediación de conflictos de la familia.

SERVICIO DE MEDIACIÓN DEL COPPA

<http://www.cop-asturias.org>

El servicio de mediación del COPPA, Colegio de Psicólogos del Principado de Asturias, se convierte en un instrumento especializado creado para el cumplimiento de este fin, teniendo como objetivo facilitar el acceso a las modalidades alternativas de solución de conflictos y fomentar una resolución amistosa de los pleitos, promoviendo el uso de la mediación.

Canarias

MEDIACIÓN FAMILIAR DEL GOBIERNO DE CANARIAS

Consejería de Presidencia Justicia e Igualdad
Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia (DGRAJ).

La Ley no crea, aunque tampoco excluye, el establecimiento de algún órgano público de mediación; en cambio, sí contempla la posibilidad de que los/las ciudadanos/as con pocos recursos puedan acceder a estos servicios mediante el establecimiento de un mecanismo similar al establecido en nuestro país para acceder a la justicia gratuita o turno de oficio.

Para hacer llegar este servicio a toda la sociedad canaria el Gobierno ha dispuesto de un servicio gratuito de Mediación Familiar en el ámbito de la Comunidad Autónoma, a través de los/las profesionales cualificados/as que forman parte del [Registro de Mediadores Familiares](#).

Existen en la Comunidad diferentes servicios de Mediación de titularidad privada, por citar por su especial relevancia como referentes en las Islas.

Centro de Orientación Familiar de Canarias COF de Las Palmas de Gran de Gran Canaria

www.fundacioncof.org

Ofrece asesoramiento, formación y realiza eventos relacionados con el entorno familiar y la resolución de conflictos en los que aparecen involucradas personas mayores:

- Intromisión de terceros en la convivencia familiar (abuelos/as, tíos/as...)
- Falta de espacio en la vivienda.
- Efectos de la situación de paro prolongado.
- Problemas de herencia.
- Problemas de relación con miembros de la familia externa.
- Problemas referidos a la atención de las personas mayores, enfermas, discapacitadas y de un hijo/a enfermo/a de carácter psíquico-psiquiátrico o físico.
- Conflicto de familias originado por situaciones de pérdidas y/o atención y cuidados paliativos al final de la vida.
- Sobrecarga de responsabilidades y asunción de tarea.
- Conflictos entre los miembros familiares y/o personas cuidadoras por el reparto de responsabilidades y asunción de tareas.
- Estados anímicos asociados a la situación de pérdida y sus consecuencias.
- Conflictos originados por la toma de decisiones de carácter ético/moral relacionados con cuidados paliativos.

Fundación Canaria Centro de Atención a la Familia de Tenerife

<https://www.familiascanarias.com>

Cantabria

Dirección General de Justicia de Cantabria

Conflictos intergeneracionales entre padres/madres e hijos/as, normas de convivencia...

Conflictos entre miembros de la unidad familiar y/ o de convivencia.

Conflictos surgidos en el ámbito concreto de las sucesiones hereditarias.

ASOCIACIÓN CONSUELO BERGES

<http://www.consueloberges.com/>

La Asociación "Consuelo Berges" de Mujeres Separadas y/o Divorciadas.

Mediación Familiar Intergeneracional:

A personas que se encuentran ante situaciones difíciles en las relaciones familiares derivadas de:

- Cuidado de personas mayores o personas dependientes.
- Las relaciones entre hermanos y hermanas en la edad adulta, obligaciones filiales y herencias.
- El ámbito de las transiciones familiares respecto a la vejez y la muerte.

Castilla-La Mancha

CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA-LA MANCHA

Dirección General de Infancia y Familia

Programa de Mediación, Orientación e Intervención Familiar

El Programa de Mediación, Orientación e Intervención familiar se desarrolla en las cinco capitales de provincia y en las siguientes zonas: Talavera de la Reina y la comarca, Illescas y zona de la Sagra, Alcázar de San Juan y Tomelloso.

https://www.castillalamancha.es/sites/default/files/documentos/pdf/20181003/mediacion_y_orientacion_familiar.pdf

AMIFAM CLM - ASOCIACION PARA LA MEDIACIÓN E INTERVENCIÓN FAMILIAR DE CASTILLA-LA MANCHA

www.amifam.org

Gestiona los seis centros de mediación e intervención familiar de Castilla-La Mancha que dependen de la Junta de Comunidades, ubicados en las cinco capitales de provincia.

ASOCIACIÓN DE ABOGADOS MEDIADORES DE ALBACETE

<http://www.mediacionalbacete.es/>

Servicios de mediación por la presencia de personas mayores y/o dependientes: Hoy en día se van incrementando las posibilidades en que tiene cabida la mediación como solución a situaciones complicadas, problemáticas o conflictivas en las que intervienen las personas mayores.

Las situaciones de conflicto más frecuentes que se suelen dar en relación a las personas mayores son:

- Problemas de intromisión (ej.- Tensiones entre la persona mayor con la pareja de su hijo/a o a la inversa).
- Problemas de espacio en la vivienda a convivir (ej.- La persona mayor pasa a residir en la casa del hijo/a y su unidad familiar).
- Problemas de autoridad (ej.- La persona mayor que quiere imponerse sobre el criterio de hijos/as o al contrario).
- Determinadas actitudes de las personas mayores (chantajes emocionales o afectivos, excesiva dependencia).
- Problemas de las personas mayores con los nietos y las nietas o viceversa o incluso problemas de las personas mayores con los hijos o las hijas sobre la educación de nietos y nietas, dado que aquellos tienen que hacerse cargo de estos.
- Distintos criterios de los familiares sobre el cuidado de la persona mayor, o de este con aquellos.
- Cuando la persona mayor necesitada de atenciones rechaza ser cuidada o las formas en que se hace.
- Conflicto que se puede establecer cuando la responsabilidad en el cuidado de las personas mayores se ve envuelta en circunstancias laborales específicas, o de otras cargas familiares añadidas, por parte de los/las hijos/as que impiden la dedicación necesaria.

Castilla y León

CONSEJERÍA DE FAMILIA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Dirección General de Familias, Infancia y Atención a la Diversidad

<https://familia.jcyl.es/web/es/familia/campana-mediacion-familiar.htm>

También es posible acudir a un/a mediador/a familiar cuando exista un conflicto familiar entre personas con cualquier grado de parentesco (entre hermanos/as mayores de edad, progenitores e hijos/as mayores de edad, etc.), para prevenir, simplificar o poner fin a un procedimiento judicial. Ejemplo de estas cuestiones pueden ser los conflictos sucesorios, los conflictos en relación con la atención a personas en situación de dependencia o los conflictos en la empresa familiar.

PROYECTO MEDIACIÓN (Valladolid)

<http://proyctomediacion.es/>

La mediación se utiliza en procedimiento de separación o divorcio en los que es necesario regular las futuras relaciones entre los cónyuges y entre estos y los hijos e hijas en común. Además de en este tipo de asuntos, **la mediación se muestra eficaz en cualquier otro conflicto que pueda generarse en el ámbito familiar, así entre progenitores e hijos/as, entre hermanos/as, en relaciones con abuelos/as y en situaciones de dependencia.**

La asociación tiene en la actualidad diversos proyectos formativos en marcha en diferentes administraciones y organismos, así como proyectos de mediación organizacional en el ámbito sanitario.

Todas las integrantes de la asociación tienen amplia experiencia en este tipo de mediación al pertenecer al turno de Mediación Intrajudicial Familiar implantado en los Juzgados de Familia de Valladolid.

El CEMICAVA (Centro de mediación del Colegio de Abogados de Valladolid)

www.icava.org

El Centro de Mediación nace con la finalidad principal de aunar en el mismo a todos los/las abogados/as, mediadores/as y proporcionarles una plataforma desde la que difundir la mediación, realizar formación continua y fundamentalmente gestionar procedimientos de mediación que se llevarán a cabo por aquellos compañeros que deseen formar parte del mismo.

EL CEMICAVA define como su objetivo fundamental “desarrollar una labor de calidad y convertirse así en la institución de referencia para la mediación” en Valladolid. Además, añaden que “los mediadores y las mediadoras del CEMICAVA son profesionales muy cualificados/as, son abogados/as con formación en mediación y experiencia acreditadas en diferentes especialidades”.

ASOCIACIÓN CONCIERTA MEDIACIÓN (Salamanca)

<http://conciertamediacion.com/>

Concierta Mediación es una asociación de **profesionales** que provienen de diferentes disciplinas académicas como del mundo del derecho público o privado, la docencia, la economía de la empresa, la psicología, la sociología o el trabajo social, con el fin de abordar la resolución de conflictos desde una perspectiva multidisciplinar para gestionarlos y darles el enfoque adecuado.

Ofrece, entre otros, Servicios de Mediación Familiar, que se utiliza principalmente en los conflictos derivados de la ruptura de la pareja, pero también abordan conflictos familiares entre personas con cualquier grado de parentesco (**entre hermanos/as mayores de edad, progenitores e hijos/as mayores de edad, abuelos/as y nietos/as, etc.**) para prevenir, simplificar o poner fin a un procedimiento judicial. Ejemplo de estas cuestiones pueden ser los **conflictos sucesorios y herencias**, los **conflictos** en relación con la **atención a personas en situación de dependencia, a progenitores mayores solos en casa o desavenencias en la empresa familiar**.

PSYCOPELIA (Salamanca)

<http://www.psycopedia.es/index.php>

Unidad de mediación y orientación familiar, atención psicológica en un espacio multidisciplinar de profesionales especializados en la intervención psicológica, mediación y orientación familiar.

Ofrece servicios de mediación familiar y relaciones intergeneracionales, en los que se trabajan conflictos entre progenitores, abuelos/as, hermanos/as, etc.

Catalunya

EL CENTRO DE MEDIACIÓN DE DERECHO PRIVADO DE CATALUÑA

Departamento de Justicia de la Generalitat de Cataluña con competencia en todo el territorio catalán.

La **RED DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN MEDIADORA (SIM)** está integrada por 40 puntos de información repartidos por toda Cataluña y gestionados por ayuntamientos, consejos comarcales y otras entidades, que, a través de un convenio de colaboración con el Departamento de Justicia, crean estos puntos de información al servicio de los/las ciudadanos/as en donde facilitan el acceso a la mediación gestionada por el centro.

La **RED DE SERVICIOS DE ORIENTACIÓN MEDIADORA (SOM)** está integrada por 29 puntos igualmente repartidos por la geografía catalana y gestionados por los 14 Colegios de Abogados de Cataluña que, en virtud de los respectivos convenios de colaboración con el Departamento de Justicia, dan vida a estos Servicios de Orientación Mediadora que informan y orientan sobre la mediación a los/las ciudadanos/as usuarios de los Servicios de Orientación Jurídica.

Comunitat Valenciana

CONSEJERÍA DE INTERIOR Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Centro de mediación

Servicio de Orientación y Mediación (SOM)

<http://www.justicia.gva.es/>

Es el órgano encargado de fomentar y facilitar el acceso a la mediación en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

Para llevar a cabo estas tareas, la Generalitat ha puesto en funcionamiento, en una primera fase, Servicios de Orientación y Mediación (SOM), en las Sedes Judiciales de Alicante, Elche, Castellón y Valencia a los que dirigirse en caso de precisar cualquier información relacionada con la mediación.

FUNDACION ATYME VALENCIA

<https://www.atymediacion.es/es>

Mediación con personas mayores

La mediación es la intervención de un equipo mediador que ayuda a conseguir acuerdos para que las situaciones conflictivas familiares se aborden de forma pacífica y los miembros de la familia propia y la extensa puedan seguir manteniendo la relación entre ellos, favoreciendo las propias decisiones y el acuerdo conjunto entre los diversos familiares.

Los objetivos son:

- Fomentar el protagonismo de las personas mayores sobre las decisiones que afectan a sus propias vidas.
- Promover las decisiones conjuntas para favorecer el vínculo familiar.
- Separar el crecimiento físico del psicológico.
- Reconocer los sentimientos y las emociones que experimentan las personas mayores.

Pueden acudir las familias que presenten discrepancias a la hora de abordar situaciones donde el conflicto está en esas diferentes maneras de entender la situación, tales como:

- Discrepancias relativas a la organización del cuidado de los progenitores.
- Desacuerdo a la hora de respetar la decisión de los progenitores.
- Desacuerdo entre familiares adultos/as.

AMAINA, ASOCIACIÓN PARA LA MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

amainamediacion.com

- Mediación en herencias y liquidación de patrimonios procedentes de las sociedades matrimoniales.
- Mediación dirigida al cuidado de personas en situación de dependencia (mayores, personas con discapacidad, etc.)
- Mediación en relaciones intergeneracionales con dificultades (progenitores-hijos/as; retorno a la familia de origen).

Extremadura

CONSEJERÍA DE SANIDAD Y SERVICIOS SOCIALES

Dirección General de Servicios Sociales Infancia y Familia Servicio de Mediación Familiar

<http://www.juntaex.es/ddgg005/programa-de-mediacion-familiar>

Aquellos conflictos que pueden ser objeto de Mediación Familiar son todos aquellos que versen sobre materias respecto de las cuales el ordenamiento jurídico vigente reconozca a los/las interesados/as la libre disponibilidad o, en su caso, la posibilidad de ser homologados judicialmente. Entre dichos conflictos se encuentran:

- Conflictos entre progenitores y su descendencia (relaciones intergeneracionales difíciles), sea esta biológica o no, y conflictos de carácter grave entre hermanos/as y/o familia extensa.
- Conflictos surgidos entre progenitores y abuelos/as, debido a dificultades de acceso a sus nietos/as, a causa de la conflictividad existente entre progenitores.
- Otros conflictos familiares derivados de herencias o sucesiones o en el seno de empresas familiares o desacuerdos graves sobre atención de familiares dependientes, etc.
- Cualquier otro tipo de conflicto que, por inscribirse en el ámbito de las relaciones familiares, pueda ser susceptible de abordaje por la vía de la mediación familiar.

http://www.juntaex.es/filescms/ddgg005/uploaded_files/MEDIACION_FAMILIAR/GUIA_MED_FAM_FINAL_14_11_17.pdf

MENSAJEROS DE LA PAZ EXTREMADURA

<https://www.mensajerosdelapazextremadura.es/>

Gestiona el Servicio de Mediación Familiar que ofrece la **Junta de Extremadura, en Badajoz, Cáceres y Plasencia** como alternativa para la resolución de conflictos familiares. Se trata de un proceso voluntario y flexible que se basa principalmente en el diálogo y en la buena fe de las personas, en el que, ayudadas por un/a profesional de la mediación neutral e imparcial, intentan encontrar una solución a su conflicto que satisfaga a todas las partes implicadas.

Dirigido a:

- Parejas en proceso de separación y/o divorcio.
- Conflictos relacionados con los cuidados de personas dependientes.
- Dificultades en las relaciones familiares.
- Otros.

ASOCIACIÓN EXTREMEÑA PARA LA MEDIACIÓN” (AEM)

<https://www.resolviendoelconflicto.es/home>

El año 2012, se constituye la “Asociación Extremeña para la Mediación” (AEM), una organización políticamente independiente, sin ánimo de lucro, de carácter social y solidario.

Los fines principales que persigue son el estudio, difusión, desarrollo e implantación de la mediación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos a cualquier nivel y en cualquier ámbito.

Su ámbito territorial es de **carácter regional**, dentro de la Comunidad Autónoma de Extremadura; no obstante, participa en todas aquellas acciones que considera convenientes en el ámbito nacional e internacional para la consecución de sus fines. La sede central de la AEM se encuentra en Trujillo (Cáceres). Cuenta con delegaciones territoriales en Plasencia, Trujillo, Mérida y Badajoz.

Parar atender de manera integral a las personas y sus necesidades, la **AEM** ha estado presente en el territorio extremeño en varios centros de atención. La cartera de servicios que en ellos se ofrece está relacionada con:

- La prestación de la mediación.
- La formación y capacitación para la mediación.

Galicia

CONSELLERÍA DE POLÍTICA SOCIAL

Dirección Xeral de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica

Mediagal - Registro de mediadores de la Xunta de Galicia

Este servicio permite elegir el/la mediador/a entre el personal inscrito en dicho registro.

ICACOR. MEDIA

ILUSTRE COLEGIO DE ABOGADOS DE LA CORUÑA

www.icacor-es

Se podrá mediar en todo tipo de conflictos, incluso si se ha iniciado un proceso judicial. Únicamente se exceptúan, por expresa prohibición legal, los supuestos de violencia de género.

Es especialmente útil en supuestos de conflictos en materias de familia, herencias, conflictos empresariales, civiles y mercantiles; así como en los ámbitos comunitario / vecinal y educativo.

Los/las mediadores/as de ICACOR.MEDIA son profesionales cualificados/as con acreditada formación específica en mediación, que actúan con total imparcialidad a lo largo del procedimiento de mediación.

Illes Balears

SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR DEL GOVERN BALEAR

La Conselleria de Asuntos Sociales del Govern Balear
Dirección General de Infancia, Juventud y Familias

Servicio público de la Conselleria. Cuando se solicita la designación de un/a mediador/a familiar, este/a es nombrado/a por parte de la Conselleria (como mediador/a externo/a y al servicio público de la ciudadanía), retribuido/a directamente por la Conselleria.

AMIB ASOCIACION DE MEDIADORES DE ISLAS BALEARES

<http://amib.es/>

La AMIB es una organización multidisciplinaria establecida para promover el conocimiento, el uso y la educación en el ámbito de la mediación, facilitando el intercambio de información y experiencias entre sus miembros. El objetivo de la Asociación de Mediación de las Islas Baleares es ser una red de mediadores que desarrolle y fomente la mediación, apoyando y proporcionando capacitación y oportunidades educativas para todos los mediadores.

Mediación relacional: Entre parejas, entre cónyuges, entre progenitores e hijos/as, entre hermanos/as...

Mediación en salud **y cuidado de personas mayores o en situación de dependencia.**

La Rioja

Consejería de Políticas Sociales, Familia, Igualdad y Justicia

Servicio de Mediación

<https://www.larioja.org/justicia/es/servicio-mediacion>

El **Servicio de Mediación** es un servicio gratuito dependiente del Gobierno de La Rioja, que tiene por objeto solventar determinados conflictos en materia intrajudicial (civil, penal personas adultas y menores, y mercantil) y **Extrajudicial** (comunitaria y prejudicial en materias civil y/o penal) a través de un/a mediador/a imparcial, que ayuda a las partes a comunicarse y negociar para lograr un acuerdo consensuado y satisfactorio.

Mediación Familiar

Cuenta con tres centros ubicados en Logroño, Santo Domingo y Calahorra, y con un personal que proporciona asesoramiento jurídico, así como técnicas adecuadas para superar algunas de las situaciones de crisis en las familias.

También atiende procesos de separación o intervención en conflictos intergeneracionales en cuestiones relativas a herencias, sucesiones, dificultades de convivencia entre progenitores e hijos/as menores, especialmente adolescentes, o con situaciones de conflictos familiares por el cuidado de progenitores u otros miembros de la familia en situación de dependencia.

ICAR ILUSTRE CILEGIO DE ABOGADOS DE LA RIOJA

<https://www.icar.es>

Mediación familiar - cualquier conflicto, entre dos o más partes, de cualquiera de los siguientes:

- Separación, divorcio, ruptura de pareja de hecho, modificaciones de medidas, **discrepancias intergeneracionales**, liquidación de sociedad de gananciales, **cuidados y atención de otras personas, etc.**

Madrid

COMUNIDAD DE MADRID

CENTROS DE APOYO Y ENCUENTRO FAMILIAR (CAEF)

Ofrecen atención a todos y cada uno de los miembros de la familia a través de diversos servicios especializados de carácter gratuito, que son atendidos por equipos multidisciplinarios.

Los Centros de Apoyo y Encuentro Familiar de la Comunidad de Madrid (CAEF) ofrecen atención a todos y cada uno de los miembros de la familia a través de diversos servicios especializados de carácter gratuito, personalizado y confidencial. Son atendidos por equipos multidisciplinarios compuestos por psicólogos/as, abogados/as, trabajadores/as y educadores/as sociales con formación y experiencia en el trabajo con familias.

Los CAEF de la Comunidad de Madrid tienen por objetivo ayudar a las familias para mejorar en la comunicación o el diálogo, así como en los conflictos que pueden surgir en el día a día. Ofrece atención confidencial y personalizada a cargo de profesionales cualificados/as. Está dirigido a todos y cada uno de los miembros de la familia. El acceso es directo previa cita telefónica.

Entre los servicios que presta, ofrece un servicio de mediación familiar con el objetivo de prevenir, minimizar o resolver los conflictos familiares, como los problemas de relación entre los miembros de la familia - especialmente entre progenitores e hijos/as adolescentes -, las desavenencias derivadas de la ruptura, la separación o el divorcio de la pareja, las dificultades originadas por el cuidado de familiares mayores o con discapacidad, los desacuerdos por herencia o empresa familiar u otros conflictos familiares.

La Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid, en colaboración con el Instituto Complutense de Mediación y Gestión de conflictos, elabora una guía sobre "Cómo resolver los conflictos familiares", en la que se explica ampliamente la mediación familiar, contemplando de manera específica la Mediación en conflictos familiares con personas mayores y las situaciones posibles para intervenir en este ámbito, haciendo especial hincapié en la relación abuelos y abuelas con nietos y nietas.

AYUNTAMIENTO DE MADRID

CENTROS DE APOYO A LAS FAMILIAS, MEDIACIÓN FAMILIAR (CAF)

Los siete Centros de Apoyo a las Familias (CAF) del Ayuntamiento de Madrid ofrecen a todas las familias madrileñas un "Servicio de Mediación Familiar", formado por equipos profesionales de Mediadores/as con formación y experiencia acreditadas.

Mediación ante una amplia variedad de conflictos familiares entre los que se encuentran aquellos derivados de las disputas familiares de tipo económico y los problemas de organización para el cuidado de un familiar dependiente (discapacitado/a, mayor, etc.).

<https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/InfanciaYFamilia/EntidadesyOrganismos/CAF/ficheros/FolletoServicioMediacionFamiliar2019.pdf>

LA INSTITUCIÓN DE MEDIACIÓN DEL COLEGIO OFICIAL DE LA PSICOLOGÍA DE MADRID, DENOMINADA “SOLUCIONES A CONFLICTOS”

Con el respaldo institucional del Colegio Oficial de la Psicología de Madrid, los servicios de mediación a través de una lista de psicólogos/as mediadores/as cualificados/as para hacer posible que las personas o instituciones en conflicto puedan encontrar, con su intermediación, la mejor solución.

Con respecto a la mediación con personas mayores se abordan los siguientes conflictos:

- Crisis de comunicación entre miembros de la familia.
- Discrepancias familiares en torno a la organización de la atención a personas mayores o con discapacidad.
- La administración de bienes familiares.
- Otros contratiempos y conflictos que puedan surgir en el ámbito familiar perjudicando el bienestar de las partes o terceros implicados.

FUNDACIÓN ATYME (MEDIACIÓN PARA UNA SOCIEDAD MEJOR)

<https://www.atymediacion.es>

La Fundación ATYME es una entidad privada, sin ánimo de lucro, no confesional e independiente, cuyo objetivo es promover entre la población la mediación y otras formas pacíficas de abordar los conflictos. Ha sido pionera en nuestro país en la mediación con personas mayores, como “una fórmula para que las familias resuelvan sus desacuerdos y los mayores puedan seguir decidiendo sobre su propia vida”.

Los objetivos son:

- Fomentar que las personas mayores sean protagonistas de sus cambios.
- Promover las decisiones conjuntas para favorecer el vínculo familiar.
- Separar el crecimiento físico del psicológico.
- Reconocer las emociones de las personas mayores.

Pueden acudir las familias que presenten discrepancias a la hora de abordar situaciones donde el conflicto está en esas diferentes maneras de entender la situación, tales como:

- Discrepancias en cómo contribuir al cuidado de los progenitores o un familiar.
- Desacuerdo a la hora de respetar la decisión de los progenitores.
- Desacuerdo entre familiares adultos/as.

El programa de Mediación Intergeneracional ha estado subvencionado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad desde 2011 hasta 2017 y en 2018 hasta la actualidad está financiado por la Comunidad de Madrid.

La Fundación ATYME en colaboración con el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social ha publicado la guía ‘*Adultos, mayores y mediación*’, una publicación dedicada a la mediación en el entorno de las personas mayores, en la que se abordan las necesidades de las familias respecto del envejecimiento de sus miembros y la pertinencia de la mediación para gestionar los conflictos que surgen en ese proceso.

La guía tiene como objetivos:

- Cambiar la imagen social de las personas mayores.
- Mantener su capacidad de decisión.
- Reducir la posibilidad de ser dependiente, incrementando su autoestima y seguridad personal.
- Dar a conocer la mediación en situaciones conflictivas en las que participen las personas mayores adultas.

LA SOCIEDAD CONDUCTA Y SALUD

<https://conductaysalud.es/mediacion-familiar/>

Inscrita en el registro de Sociedad de Profesionales del Colegio Oficial de la Psicología de Madrid. En su carta de servicios ofrece un servicio de mediación familiar con personas mayores.

“Cuando hay dificultades con la familia extensa: Hay veces que la familia se enfrenta a circunstancias que sobrepasan su capacidad de adaptación, por ejemplo, llegar a acuerdos y tomar decisiones sobre cómo organizar el cuidado de los padres, especialmente cuando tienen una situación de dependencia o discapacidad. Las dificultades pueden ir desde el ajuste emocional o el estilo de vida, la conciliación familiar y laboral”

Los cuidados requieren de la inversión de tiempo y recursos económicos, por lo que es importante no solo proteger los derechos de la persona mayor sino buscar una solución para la situación familiar cuando hay que:

- Repartir roles y responsabilidades entre cada uno de los miembros de la familia.
- Reparto de los costes económicos.
- Conciliar la vida familiar laboral, social y personal de las personas cuidadoras.
- El cuidado del cuidador/a principal, sus descansos.
- Llegar a acuerdos sobre quién ostenta la tutela en caso de necesidad de incapacitarles.
- Cómo y de qué manera se administran los bienes de la persona dependiente.
- Régimen de visitas entre abuelos/as y nietos/as.

ALTER SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN

Desde 2005 profesionales formados en mediación y con experiencia en la intervención y resolución de conflictos, en diferentes ámbitos, ya sea entre particulares, como organizaciones, empresas, instituciones y Administraciones Públicas. Ofrecen servicios de asistencia directa en la resolución de conflictos personales o familiares, e intergeneracionales.

De cara a la promoción de la mediación intergeneracional, ALTER ha producido y realizado dos DVD'S formativos actualmente accesibles on-line:

La mediación intergeneracional. Una pérdida, dos maneras de vivirla.

<https://www.youtube.com/watch?v=jzwAgdNNOoo>

La mediación, una forma inteligente de resolver los conflictos. María y sus hijos.

<https://youtu.be/YE4KbZ2OqAk>

Murcia

CONSEJERÍA DE POLÍTICA SOCIAL, MUJER E INMIGRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA

CENTRO DE MEDIACIÓN FAMILIAR

<https://www.carm.es/web>

Es un espacio que la Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia pone a disposición de las familias para gestionar y resolver, de forma positiva diferentes tipos de conflictos familiares.

Mediación en el ámbito de la dependencia

Dirigido a aquellas familias de la Región de Murcia que tengan en su seno alguna persona con discapacidad física o psíquica, enfermedad crónica o **persona mayor dependiente** y que deseen resolver sus diferencias familiares mediante la consecución de acuerdos a través de un proceso de mediación.

A través de esta se abordan los siguientes temas:

- Cuestiones de carácter legal, tutelas, herencias.
- Aspectos referidos a la organización familiar para la atención de la persona dependiente: reparto de roles y responsabilidad, descanso del cuidador/a principal, conciliación de la vida social, laboral y personal de las personas cuidadoras.
- Otras situaciones en relación al cuidado y atención de las personas dependientes que generen enfrentamientos entre los distintos miembros de la familia.

Promueve la comunicación familiar, facilitando la coordinación y el apoyo mutuo en una mejora de las estrategias de afrontamiento utilizadas.

Atiende los intereses particulares y generales de los diferentes miembros de la familia ayudando a compatibilizar su vida laboral, familiar, social y personal, mejorando el bienestar de la persona dependiente y de la familia al completo.

Favorece la colaboración entre los participantes en la búsqueda de una buena organización y de los recursos óptimos para el cuidado y la atención de las personas dependientes.

CENTRO DE MEDIACIÓN DE MURCIA

ESCUELA NACIONAL DE MEDIACIÓN

<https://www.centrodemediacionmurcia.com/>

Ofrece un *Curso de Especialización de Mediación en Dependencia* para especializar a profesionales y dotarles de la formación y herramientas necesarias para reunir los requisitos necesarios en la especialidad de Mediación en Dependencia, tanto desde la perspectiva psicológica, jurídica, social y desde el paradigma de las ADR para que esté en capacidad de ofrecer un trabajo para el cambio en la forma de gestionar los conflictos con personas dependientes y personas mayores. Aplicación de los programas de mediación en el ámbito de las **personas mayores** en los centros asistenciales, residencias, de salud, en la familia y la comunidad.

MEDIACIÓN CENTRO DE MEDIACIÓN FAMILIAR

www.mediacion.org

MEDIACIÓN es una asociación que desarrolla servicios y actuaciones tendentes a la gestión pacífica de conflictos surgidos en distintos ámbitos de convivencia (familiar, escolar, civil, mercantil, comunitario, vecinal).

Actualmente gestiona el Servicio de Puntos de Encuentro Familiar, de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, y el Centro de Mediación desarrollado en colaboración con diferentes administraciones públicas.

Navarra

Subdirección de Familia y Menores - Sección Familia

El **Servicio de Mediación Familiar** del **Gobierno de Navarra** es un servicio cada vez más demandado por la ciudadanía de la Comunidad Foral. En 2019 se trataron un total de 301 casos, 84 más que el año anterior. La mayor parte de los casos atendidos -el 98%- corresponden a separaciones y divorcios, aunque se puede aplicar a cualquier conflicto familiar: desacuerdo sobre una herencia entre hermanos/as, conflictos entre progenitores/as e hijos/as, desacuerdos entre hermanos/as sobre el cuidado de un progenitor, desavenencias en la gestión de una empresa familiar o cualquier otro conflicto entre los miembros de una familia.

MEDIACIÓN NAVARRA

Resolución de Conflictos

<https://mediacion-navarra.es/>

Mediación Navarra es experto en comunicación, negociación, prevención, gestión y resolución de conflictos, cuyo trabajo está enfocado a dar una solución pacífica de diferencias o discrepancias, tanto en el ámbito personal como el empresarial. Ofrece soluciones a conflictos que afectan a todos los individuos de la familia, salvaguardando la continuidad de las relaciones familiares.

DIRIME

<https://dirime.es/>

Servicio de Mediación Familiar concertado con Gobierno de Navarra

Mediación con mayores en conflictos:

- El cuidado de personas mayores/dependientes.
- Relaciones intergeneracionales.
- Reparto y gestión de herencias, etc.

DEPARTAMENTO DE IGUALDAD, JUSTICIA Y POLÍTICAS SOCIALES

Política social y Diversidad

Mediación Familiar

<https://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/departamento-igualdad-justicia-politicas-sociales/>

El Servicio de Mediación Familiar es un servicio público, voluntario y gratuito que consiste en la intervención de terceras personas imparciales y expertas, en un entorno neutral; y se desarrolla en el contexto familiar y de pareja.

El profesional o la profesional mediador/a no adopta ninguna decisión por sí mismo/a, sino que son las partes quienes deciden y alcanzan o no acuerdos sobre el conflicto que mantienen. Es decir, la persona mediadora familiar se perfila como una figura profesional especializada, imparcial e independiente cuya actuación es requerida por iniciativa de las partes, a efectos de posibilitar la apertura de vías de comunicación entre ellas, proporcionándoles, a este fin, un procedimiento que permita alcanzar soluciones satisfactorias y amistosas para sus situaciones de conflictos familiares de modo extrajudicial.

Los objetivos del servicio son los siguientes:

- Ayudar a afrontar los conflictos familiares y facilitar la comunicación.
- Favorecer acuerdos consensuados.
- Minimizar los costes emocionales.
- Evitar judicializar las relaciones familiares.

El equipo está integrado por personas mediadoras familiares de carácter interdisciplinar en el ámbito social, psicológico y jurídico.

El servicio va dirigido a personas que se encuentran en una situación de conflicto familiar:

- Parejas cuyos conflictos vengan originados por la relación y/o la decisión de ruptura, ya sea en fase previa a la separación o divorcio, o en fase posterior a dicha ruptura.

Familias cuyos desacuerdos deriven de la convivencia:

- Desacuerdos relacionados con la atención a personas mayores o dependientes.
- Conflictos intergeneracionales.
- Situaciones de acogimiento familiar.
- Conflictos surgidos por causas de herencia o de negocios familiares.

Ofrece información jurídica, psicológica y social en el contexto de la mediación familiar, en un espacio neutral para dialogar sobre la situación familiar o de pareja.

El Servicio Público de Mediación Familiar tiene tres oficinas en Vitoria-Gasteiz, Bilbao y Donostia-San Sebastián.

ASOCIACIÓN AGIPASE

Asociación Gipuzkoana para el Apoyo Integral en las Crisis Familiares

<https://www.kidetzagipuzkoa.org/>

Desde el año 2016 la asociación toma un nuevo rumbo, cambiando el significado de AGIPASE, Asociación Gipuzkoana de Madres y Padres Separados/as, por el de Asociación Gipuzkoana para el Apoyo Integral en las Crisis Familiares: una asociación donde **todo tipo de familias son bienvenidas**.

La asociación ofrece, entre otros, servicios de mediación familiar, cuyo objetivo es atender a las personas inmersas en un conflicto familiar, ofreciéndoles un espacio neutral donde se facilite la comunicación y permita la toma de decisiones y la posibilidad de llegar a acuerdos consensuados entre ellos. De modo que es un proceso de mutuo acuerdo, voluntario, y los acuerdos a los que lleguen las personas participantes pueden ser validados jurídicamente, por lo que es un método de resolución de conflictos que evita en muchos casos procedimientos legales contenciosos.

Pueden acudir a él:

- Las personas que, debido a una ruptura de pareja, tienen que solucionar sus conflictos familiares y llegar a acuerdos entre ellas, y en torno a sus hijos e hijas menores de edad, en caso de que los tengan.
- Progenitores que tienen conflictos entre ellos o con sus hijos e hijas mayores de edad.
- Abuelos/as o miembros de la familia extensa que tienen problemas para ver a sus nietos/as por impedimento de los padres/madres.
- Personas que están inmersas en conflictos familiares por causa de herencias, sucesiones u otros temas económicos.

PSIMEBI, CENTRO DE PSICOLOGÍA Y MEDIACIÓN (Bilbao)

<https://www.psimebi.com/>

Servicios de mediación familiar en situaciones de conflicto en la familia: separaciones, herencias, cuidado de mayores, conflictos entre progenitores e hijos/as...

La mediación familiar con personas mayores en el contexto internacional

6

EMIN (Elder Mediation International Network)

<https://elder-mediation-international.network>

Es una comunidad internacional de mediadores/as que trabajan con personas mayores y abarca distintos países, desde América del Norte hasta Europa y Australia, ofrece muchas oportunidades para el desarrollo profesional a través de recursos de formación, seminarios web y el intercambio de información y puntos de vista.

EMIN tiene como objetivo promover la mediación con personas mayores e inspirar su práctica en todo el mundo. El programa de certificación internacional y el Código de Ética para Mediadores/as de Personas Mayores son los pilares de la práctica profesional. La Red Internacional de Mediación para Personas Mayores reconoce que una clave para el aumento del número de mediadores/as especialistas en conflictos que involucran a personas mayores es proporcionar formación y experiencia.

Las Cumbres Globales de Elder Mediation International celebradas hasta la fecha se han llevado a cabo en cuatro países: Canadá, Estados Unidos, Irlanda y Suiza, para promover la mediación intergeneracional con personas mayores y proporcionar un intercambio de conocimientos, investigación y redes.

En casi todos los países parece haber alguna mediación de casos relacionados con personas mayores, sin embargo, a menudo no se reconoce como un servicio separado, sino más bien como una variante de la mediación comunitaria o familiar. La mediación con personas mayores no se considera una especialidad en la mayoría de los países, como resultado, la capacitación es diversa.

El Código Ético para mediadores/as intergeneracionales con personas mayores

El código de ética para mediadores/as con personas mayores tiene un papel clave que desempeñar en la

formación de la mediación dirigida a aquellos conflictos que involucran a las personas mayores y garantizar los más altos estándares éticos y profesionales en el trabajo.

Hasta la fecha el código se ha traducido del inglés al francés, alemán y al chino mandarín. Se trata de un documento vivo, sometido a un examen periódico, de forma que siga respondiendo a las necesidades de las personas mayores en todo el mundo.

Código Ético para mediadores/as de Personas Mayores

Los contenidos del código son:

1. Introducción.
2. Alcance del código.
3. Definiciones y descripciones.
4. Objetivos del proceso de mediación con personas mayores.
5. Principios rectores:

- Responsabilidad profesional.
- Relaciones con los/las participantes.
- Imparcialidad.
- Confidencialidad.
- Capacidad para participar.
- Competencias interculturales.
- Relaciones interdisciplinarias entre profesionales.
- Protocolo en caso de abuso identificado o sospecha.
- Negociaciones justas.
- Acuerdo de mediación.
- Mediación multipartita.
- El resumen escrito.
- Suspensión o cese de la mediación.
- Honorarios.
- Actividades de sensibilización y promoción.
- Defensa de los derechos.

EUROPA

Francia

Mediación familiar en situaciones relacionadas con el proceso de envejecimiento y vejez:

En Francia, desde distintas asociaciones de mediación, se han ido implementando algunas acciones para fomentar el desarrollo en este campo:

- Jornadas de estudio dedicada a los conflictos familiares en relación con personas mayores.
- Jornadas de estudio de la mediación al servicio de los/las cuidadores/as familiares.
- Creación de grupos de trabajo de la comisión de mediación con el fin de dar a conocer la existencia y los beneficios del servicio de la mediación familiar a los profesionales del campo gerontológico.
- Creación y fomento de asociaciones y relaciones entre profesionales en el área de las personas mayores.
- Oferta de servicios capaces de desarrollar este nuevo sector.
- Formación especializada en este campo dando a conocer la realidad y problemas asociados a esta etapa vital, de manera que los/las mediadores/as familiares tomen conciencia de los desafíos.

Destacamos las siguientes entidades de mediación especializada en el tema de personas mayores en Francia:

ASOCIACIÓN DE MEDIATION PART 'ÂGE

<https://mediationpartage.fr>

En 2007, tras la conferencia de la Federación Nacional de Mediación y Espacios Familiares, un grupo de mediadores/as familiares:

- Reflexiona sobre las dificultades que se encuentran las familias y las instituciones en el contexto de la edad avanzada.
- Identifica la relevancia de la mediación para responder a ella.
- Se capacita en este campo y adapta sus prácticas.

A finales de 2015, este grupo de constituye en una Asociación Nacional de Mediación "Part Âge", que ofrece apoyo, a través de la mediación, a personas en situación de vulnerabilidad y su entorno (familia, personas cuidadoras, profesionales, instituciones), con el objetivo de:

- Facilitar la comunicación entre parejas, hermanos/as, familia.
- Construir un clima de confianza para todos/as.
- Resolver situaciones de conflictos.
- Buscar soluciones concretas y conjuntas para la organización de la vida.
- Dar sentido a la realidad vital ante nuevos cambios.

La mediación se define aquí como un proceso de prevención o gestión de conflictos basado en la autonomía y responsabilidad de las personas e instituciones.

LA FENAMEF

La Federación Nacional de la Mediación y de los Espacios Familiares

www.fenamef.asso.fr

Creada en 1991, actualmente agrupa alrededor de 500 espacios de intervención en toda Francia (servicios de mediación familiar, espacios de encuentro, centros de formación, mediación intergeneracional, mediación escolar, etc.).

Se señala como campo específico **la mediación familiar en situaciones de envejecimiento**.

L' UNAF ET L' UDAF

"Union Nationale des Associations Familiales" es una institución que nace con el compromiso de defender y servir a los intereses de todas las familias, entre los que se incluye el apoyo a las familias ante los cambios vitales asociados a la vejez de alguno de sus miembros, como puede ser la pérdida de autonomía.

Esta institución da a conocer algunas de las dificultades que pesan sobre las familias, personas en situación de vulnerabilidad y sus cuidadoras/es. Ha realizado campañas para su reconocimiento y consideración en las políticas públicas.

Irlanda

La mediación intergeneracional con personas mayores, o su traducción literal "Mediación en cuestiones de edad", es reconocida como una especialidad de la mediación.

Los/las mediadores/as que trabajan en este ámbito se encuentran capacitados/as profesionalmente en relación a dinámicas asociadas a la vejez, relaciones intergeneracionales, el trabajo de cuidados y otras relaciones de convivencia.

- Reconocen la discriminación por edad y la violencia contra las personas mayores en la vida privada y profesional y también tienen el valor de abordar estos aspectos en la vida de las personas mayores.
- Comprenden que la edad está ligada a experiencias de pérdida y son capaces de hacer frente a circunstancias asociadas con la vejez, como demencia, muerte o procesos de duelo.
- Son sensibles a las necesidades específicas de las personas mayores, su heterogeneidad, formas de vida, cuestiones relativas a la vivienda o cómo quieren ser atendidas.
- Conocen los servicios de apoyo para personas mayores.

En este ámbito, la mediación opera para:

- Ayudar a las personas a lidiar con áreas difíciles de desarrollo familiar.
- Proporcionar un escenario para que las familias se enfrenten a las realidades prácticas del envejecimiento.
- Empoderar a las personas mayores, haciendo escuchar su voz para que su voluntad sea tomada en cuenta.
- Crear las condiciones para la toma de decisiones realistas con respecto al futuro familiar.
- Ayudar a evitar problemas de cuidado y conflictos familiares derivados de la falta de comunicación y preparación.

Destacamos las siguientes entidades de Mediación irlandesas que realizan mediación especializada en el tema de personas mayores:

THE MEDIATORS' INSTITUTE OF IRELAND
Mediators' Institute of Ireland (themii.ie)

El Instituto de Mediadores de Irlanda se estableció para promover el uso de la mediación como proceso de resolución de controversias en todos los ámbitos, garantizando los más altos estándares de educación, formación y práctica profesional de la mediación y aumentando la conciencia pública sobre la mediación.

LATER LIFE MEDIATION
<http://www.laterlifemediation.com>

Líderes de la mediación con personas mayores en Irlanda. Ofrece un servicio para las familias que quieran planificar, prevenir y resolver los problemas que puedan surgir, ayudándolas a hacer frente a los desafíos de forma digna y respetuosa.

- Asegurar que se escuche la voz de la persona mayor.
- Ayudar a lograr la tranquilidad y fortalecer las relaciones de todas las personas interesadas.
- Permitir que las personas planifiquen el futuro de una manera pacífica y práctica.
- Aumentar las habilidades en comunicación y toma de decisiones sobre cuestiones derivadas del envejecimiento a través de talleres y la realización de seminarios para el público en general y los proveedores de servicios.
- Proporcionar capacitación especializada a mediadores/as en el ámbito de personas mayores basada en estándares de certificación de la Red Internacional de Mediación de Personas Mayores (EMIN) y código de conducta profesional.

Austria

ELDER MEDIATION AUSTRIA

“Elder Mediation Austria” es una red de mediadores/as en el ámbito de personas mayores en Austria que forma parte de la red EMIN. Algunas de las características con las que se definen son:

- Asociación profesional de mediadores con personas mayores.
- Defensa de la mediación de personas mayores a nivel nacional e internacional.
- Centro de formación e información relevante a temas de mediación con personas mayores entre los miembros de la red.
- Punto de contacto para la mediación con personas mayores en Austria.

Además, se refiere a la mediación con personas mayores como un servicio que presta especial atención a los intereses y necesidades de la vejez en la resolución de conflictos, en el que participan las personas mayores, sus familias y cuidadoras. La mediación aborda conflictos difíciles de resolver, pero también ofrece apoyo en la planificación de un futuro juntos donde se consigan soluciones adaptadas a las personas mayores y su entorno.

Reino Unido

Los roles y las necesidades de las familias cambian a medida que envejecemos. La mediación con personas mayores brinda una oportunidad para:

- Facilitar la comunicación familiar sobre asuntos económicos o aquellos relacionados con la seguridad y los cuidados de algún miembro, poniendo las necesidades de la persona mayor en el centro.
- Establecer relaciones intergeneracionales más solidarias y planes de futuro de cara a actuar en beneficio al interés de la persona mayor y su entorno.

Destacamos las siguientes entidades británicas que realizan mediación especializada en el contexto de conflictos con personas mayores:

ELDERS MEDIATION SOLUTION
<https://www.eldersmediation.co.uk>

Se trata de un equipo de mediadores/as especializados/as en temas de mediación con personas mayores para ayudar a estas, sus familiares y cuidadores/as a mediar con los conflictos derivados de asuntos familiares y de los problemas de cuidado, económicos, residenciales, y de sucesiones y herencias sin necesidad de acudir a los tribunales.

START MEDIATION
Family, Elder and Civil mediation
<https://www.startmediation.co.uk/practice-areas/elder-adult/>

Equipo de mediadores/as con formación relacionada a temas de patrimonio, cuidado de personas mayores y gerontología social.

AMÉRICA

Canadá

Canadá ha sido uno de los países pioneros en el planteamiento del valor de la mediación con personas mayores y la importancia de su reconocimiento como una especialidad dentro de la oferta de servicios de mediación.

La mediación con personas mayores se basa en un modelo centrado en la persona mayor que promueve el bienestar para todas las personas participantes. En el proceso de mediación con mayores, la vejez y el envejecimiento es visto como parte de un proceso continuo de desarrollo y cambio, alejándose de la mirada que pone el foco en el deterioro físico y cognitivo.

Su enfoque se basa en un proceso colaborativo en el que un/a mediador/a facilita discusiones que ayudan a las personas a hacer frente a los cambios y otros factores estresantes que a menudo se presentan durante el ciclo de vida familiar.

A continuación, se ofrece una muestra de los conflictos implicados en la mediación con personas mayores. Cualquiera de ellos puede dar lugar a situaciones de abuso o negligencia:

- Atención médica y sanitaria (domiciliaria, hospitalaria, residencial, y centros de atención a largo plazo).
- Demencias progresivas y otras alteraciones de la memoria.
- Prestación de cuidados.
- Problemas financieros.
- Demencias.
- Problemas de tutela.
- Problemas de vivienda.
- Estilos de vida.
- Relaciones intergeneracionales.
- Nuevos matrimonios.
- Cuestiones religiosas.
- Problemas de la empresa familiar.
- Preguntas de conducción.
- Abuso, problemas de seguridad, auto-negligencia.
- Cuestiones legales (patrimonio, herencia, testamento vital, delegación de poderes, etc.).
- Planificación y toma de decisiones al final de la vida.

Los/las especialistas en mediación con personas mayores son profesionales que están familiarizados/as con el proceso de envejecimiento y los problemas que se derivan de él. Saben que la capacidad mental no disminuye en todas las personas a medida que envejecen. Establecen vínculos con la red de recursos locales y proveedores de servicios disponibles para las personas mayores en la comunidad y tienen acceso a los avances y conocimientos en el campo del envejecimiento y la vejez. Están al tanto de las situaciones de abuso hacia las personas mayores e informan sobre posibles situaciones de malos tratos a las autoridades para su investigación. No hay mediación entre una persona mayor y otra persona si se ha comprobado el abuso.

La especialidad de mediación con mayores tiene un componente preventivo. Cuando las personas conocen el servicio y se remiten con suficiente antelación, el conflicto se puede prevenir o minimizar. La mediación de los mayores también puede permitir a las personas participantes y a las familias planificar decisiones con anticipación, garantizando así que la voz de la persona mayor se incluya en las decisiones futuras.

Muchas organizaciones canadienses son conscientes del valor de la mediación con personas mayores y apoyan la inclusión de esta como parte de un continuo de atención de calidad. Sin embargo, deben estar seguras de que los/las mediadores/as de personas mayores estén formados/as y debidamente cualificados/as en prácticas y procesos de mediación, y conocedores/as y sensibilizados/as de las cuestiones relacionadas con el envejecimiento y las personas mayores.

En Canadá hay un modelo mixto en el que coexisten instituciones privadas dedicadas a ofrecer servicios de mediación a las familias de modo privado y formación a profesionales y agencias estatales o sostenidas en parte por fondos públicos.

Se han creado organizaciones profesionales para apoyar a las partes interesadas que desean adquirir las habilidades, el conocimiento y la certificación necesarios para que puedan brindar un servicio de calidad. Por ejemplo, *Elder Mediation Canada*, *Elder Mediation British Columbia* y *Elder Mediation Atlantic Canada*; estas organizaciones colaboran entre sí y con *Family Mediation Canada* y *Elder Mediation International Network*. Como resultado, el número de profesionales de mediación con licencia está creciendo de manera constante en Canadá.

ELDER MEDIATION CANADA

La misión de Elder Mediation Canada es proporcionar educación, capacitación y recursos a los/las mediadores/as intergeneracionales con personas mayores a nivel nacional:

- Apoyar el desarrollo de programas y estándares de certificación para mediadores/as de mayores a nivel nacional.
- Ayudar a los/las mediadores/as con personas mayores certificados a mantener sus habilidades a través de programas de educación continua con un enfoque gerontológico.
- Divulgar información sobre temas relacionados con el envejecimiento:
 - Concienciar sobre la práctica de la mediación de personas mayores en Canadá como una especialidad válida y distinta que promueve la dignidad, el respeto y la salud óptima para todos los que tienen acceso a este servicio.
 - Mejorar la cualificación y la eficacia de las personas mediadoras mediante el establecimiento de altos estándares de ética, conducta, educación y desempeño.

Objetivos:

- Defender la profesión de especialista en mediación con personas mayores a nivel nacional e internacional.
- Aumentar la conciencia de la mediación con personas mayores como una opción importante en el continuo de la atención de salud integral.
- Informar a los profesionales que trabajan con personas mayores de su responsabilidad ética para promover la mediación como opción viable y la prevención del maltrato hacia las personas mayores.
- Promover la observancia de un código ético.

- Facilitar el intercambio de información sobre mediación con personas mayores a través de correo electrónico, seminarios web, talleres, simposios, conferencias, reuniones, contactos profesionales, documentos, publicaciones, un instituto virtual y otros medios.
- Promover investigaciones sobre la mediación con personas mayores que evalúe cómo las familias que utilizan el servicio de mediación se benefician de él y cómo la mediación puede influir en la calidad de la atención, su utilidad, así como evaluar las posibles mejoras del servicio.
- Mantener un plan de acreditación para especialistas en mediación senior interesados/as en adherirse a estándares rigurosos de educación, conducta y ética, y un estándar nacional e internacional consistente y creíble.
- Brindar oportunidades de colaboración y consulta continuas.

Comité de Mediación con personas mayores

Los objetivos de este Comité incluyen:

- Promover la independencia y el bienestar de las personas mayores en Canadá fomentando el uso de servicios de mediación asequibles.
- Enfoque en el uso de la mediación de personas mayores proporcionar oportunidades para el intercambio de redes e información entre mediadores/as de personas mayores, y personas y organizaciones interesadas en la mediación de personas mayores.

FAMILY MEDIATION CANADA (FMC)

Misión

- Ayudar a las familias a tener un futuro mejor.
- Ayudar a los/las mediadores/as a ayudar a las familias.

Objetivos

- Sensibilizar sobre el servicio de mediación con personas mayores.
- Construir conocimiento sobre la mediación con personas mayores.
- Desarrollar una ética profesional, estándares y certificación para los/las mediadores/as.

La FMC reconoce la necesidad de una norma nacional en el campo de la mediación de personas mayores y se guía por el Código ético de la red EMIN. La especialización sobre temas de envejecimiento asegura mantener las competencias para los/as mediadores/as que se dedican a este campo. El objetivo tanto del programa de mediación de personas mayores de la FMC como del programa internacional EMIN es promover un estándar consistente a través de la certificación y la educación continua.

ASOCIACIÓN DE ONTARIO PARA LA MEDIACIÓN FAMILIAR

Desde 1982, la OAFM ofrece servicios de mediación como primera opción para la resolución de conflictos familiares.

Además, en respuesta a la necesidad identificada de estar preparados para trabajar con una población que envejece, la Asociación de Ontario para la Mediación Familiar comenzó a brindar capacitación en mediación orientada a las personas mayores en 2016. Algunos de los temas que forman parte de su formación incluye: relaciones intergeneracionales; familias multigeneracionales; la ley de familia y personas mayores; situaciones de abuso hacia las personas mayores; duelo y pérdida; envejecimiento positivo; demencia y enfermedades crónicas; asuntos financieros y patrimoniales; cuestiones éticas; tutela; contexto de la mediación de personas mayores en la atención médica; apoyos comunitarios, etc.

Estados Unidos

LA MEDIACIÓN DE PERSONAS MAYORES

Es frecuente que la responsabilidad y el estrés que resultan de la prestación de cuidados originen conflictos y rupturas de las relaciones familiares. Los servicios de un/a mediador/a pueden ayudar a la familia a evitar estas disputas. Además, también ofrece apoyo en la planificación de atención corresponsable de los cuidados, así como en la distribución del patrimonio antes de que se acreciente el conflicto.

La persona que media en las situaciones de conflicto con personas mayores mediadora ha de ser experta en resolución de conflictos, altamente cualificada en el campo de la gerontología, así como una facilitadora neutral que no brinda consejos ni “toma partido” en los conflictos.

Los objetivos de la mediación son dobles:

- Permitir que las familias creen soluciones viables y mutuamente aceptables a sus conflictos.
- Desarrollar estrategias de comunicación que les permitan trabajar conjuntamente de cara a tomar decisiones importantes en el futuro.

TALKING ALTERNATIVES (A FAMILY MEDIATION FIRM)

Es una empresa de mediación profesional que ofrece mediación para personas mayores y sus familias, ayudándolas a llegar a un acuerdo sobre decisiones de transición, como posibles alternativas a cambios de residencia, planes de atención al cuidado y cuestiones sucesorias.

OCEANÍA

Australia

La mediación con personas mayores es un tipo de mediación diseñada específicamente para las personas mayores y sus familias, que utiliza un enfoque cooperativo para resolver conflictos con el fin de manejar dificultades familiares o tomar decisiones importantes relacionadas con la familia.

Muchas familias han descubierto que la mediación con personas mayores es una forma útil que permite la participación de todas las personas implicadas en el conflicto y llegar a un acuerdo sobre un plan que permita resolverlo.

La mediación intergeneracional con personas mayores se diferencia de otros tipos de mediación al poner énfasis en las necesidades de la persona mayor. Se trata de una especialización propia en la que se proporciona un marco adecuado que garantiza los derechos e intereses de las personas mayores y de sus familias.

La mediación intergeneracional con personas mayores, se ejerce de manera exclusiva por profesionales que han sido capacitados/as y comprenden tanto los problemas específicos de las personas mayores como las posibles dificultades que pueden surgir en el proceso de envejecimiento tanto para la persona mayor como para los miembros de su familia. Como mediadores/as con personas mayores, capacitados/as, ofrecen un equilibrio único de compasión, sensibilidad y objetividad para permitir a los miembros de la familia lidiar con los problemas y tomar decisiones de manera colectiva.

Las partes que participan en un proceso de mediación con personas mayores pueden incluir a cualquier persona que se vea afectada o que pueda contribuir a una decisión que involucre a la persona mayor, esto es: la persona mayor y/o una persona de apoyo, distintos miembros de la familia inmediata o extensa, y otras personas significativas como cuidadores/as, personal de residencias de personas mayores o de un hospital, así como médicos/as y otros profesionales sanitarios.

ELDER MEDIATION AUSTRALASIAN NETWORK (EMAN)

Red de Australasia de mediación con personas mayores – EMAN

<http://elder-mediation.com.au/>

Es una red de profesionales dedicados/as a:

- Sensibilizar sobre la mediación con personas mayores, actividades y servicios de los/las mediadores/as y otros miembros de EMAN.
- Ofrecer información sobre la mediación con personas mayores para los profesionales que deseen acceder a este servicio.
- Desarrollar un código de ética profesional, estándares y certificación de la mediación con personas mayores.
- Proporcionar el acceso a publicaciones, información sobre los servicios, así como conferencias y otros eventos relevantes.
- Promover EMAN y tejer redes.
- Fomentar referencias a servicios relevantes, incluida la mediación y otros servicios adaptados a las circunstancias de las personas mayores, en Australasia.

MEDIATORS FOR ELDERS

<https://www.mediatorsforelders.com.au/>

Los/las mediadores/as de personas mayores trabajan con la persona mayor, los miembros de la familia y cualquier otra persona u organización significativa para desarrollar un proceso que sea flexible y adaptado a sus necesidades, para facilitar las discusiones entre todas las partes y asegurar que todas las personas sean escuchadas, que se consideren todas las opciones y que se desarrolle un plan para lograr los mejores resultados posibles.

Referencias bibliográficas

Aguirre, Rosario y Sol Scavino Sola (2018) *Vejece de las mujeres*, Doble clic editoras: Uruguay.

Arber, Sara y Jay Ginn (1996), *Relación entre género y envejecimiento*, ed. Narcea: Madrid.

Asensio Fernández, Inmaculada y Francisco Góngora Gómez (2016) “Aplicaciones de la mediación familiar a los conflictos derivados de la atención a situaciones de dependencia” en *Revista de Mediación*, 9, 1. Madrid.

Barrera Algarín, E, J.L. Malagón Bernal y JL. Sarasola Sánchez-Serrano (2007)-*Mediación Intergeneracional y Personas Mayores*. En “Portularia” Vol. VII, nº 1-2. 2007, [75-83]: Universidad de Huelva.

Bernal Samper, Trinidad (2012), *La mediación en escena*; ed. EOS: Madrid

Comas d’Argemir, Dolors (2017), “El don y la reciprocidad tienen género: las bases morales de los cuidados”, *Quaderns-e de l’Institut Català d’Antropologia*, 22(2): 17-32.

Comisión Europea (2021) *Libro Verde sobre el Envejecimiento Fomentar la solidaridad y la responsabilidad entre generaciones*. Bruselas.

Durán, María Ángeles (2018) *La riqueza invisible del cuidado*, ed. Universitat de Valencia: Valencia.

Goyenechea, Jesús (2017) *Mediación Familiar e intergeneracional: herramienta para las familias en la gestión de la provisión de cuidados a personas mayores*.

Hernández Báez, Jonathan (2020) Guía de materiales para el curso “Certificado de Profesionalidad en Mediación Comunitaria”.

INE Indicadores de Estructura de la Población. <https://www.ine.es/dynt3/inebase/index.htm?padre=2077&capsel=2077>

Villagrasa Alcaide, Carlos (2007) *El papel de la mediación familiar en la solución de conflictos* en Lasarte Álvarez, Carlos “La protección de las personas mayores” (págs. 130-142) Ed. Tecnos: Madrid.

VVAA “XXI Dictamen del observatorio de dependencia” (2021) Asociación de directoras y gerentes sociales <https://directoressociales.com/wp-content/uploads/2021/03/XXI-DICTAMEN-DEL-OBSERVATORIO-DE-LA-DEPENDENCIA.pdf>

VVAA “Libro Blanco de Atención a las Personas en situación de dependencia en España” (2004); ed. Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO): Madrid <https://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/libroblanco.pdf>

Moragas, Ricardo (1998) *Gerontología social: envejecimiento y calidad de vida*; Herder: Barcelona.

Murillo, Soledad (1996) *El mito de la vida privada. De la entrega al tiempo propio*; ed. Siglo XXI: Madrid.

Muruaga, Soledad y Pilar Pastor (2013) *La salud mental de las mujeres: la psicoterapia de equidad feminista* Asociación de Mujeres para la Salud AMS: Madrid.

Pérez del Campo, Ana María (2014) *Histórico de la Mediación Familiar en España*; UNAF: Madrid.

Ramos Toro, Mónica (2017) *Envejecer siendo mujer. Dificultades, oportunidades y retos*; Ed. Bellaterra: Barcelona.

Rodríguez Rodríguez, Pilar (2013) *La atención integral y centrada en la persona*; Fundación Pilaes: Madrid

Sánchez Moro, Carmen (2013). *Programa Daphne Stop WI.E.W. Contra la violencia hacia las mujeres mayores*. Trabajo Social Global-Global Social Work, 3(5), 92-105. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v3i5.1525>

Suares, Marinés (2002) *Mediando en sistemas familiares* Ed. Paidós: Buenos Aires.

Thomas, Carol (2011) *Deconstruyendo los conceptos de cuidados* en Carrasco, Cristina; Cristina Borderías y Teresa Torns (eds) “El trabajo de cuidados. Historia, teoría y políticas” (págs 145-177) Ed. Catarata: Madrid.

Tronto, Joan (1993) *Moral Boundaries: A Political Argument for an Ethic of Care* Routledge: New York.

Ury, W. (2005). *Alcanzar la paz. Resolución de conflictos y mediación en la familia, el trabajo y el mundo*. Barcelona: Paidós. Citado en “Proyecto de Investigación y Desarrollo: MEDIMAYOR” Imsero.

Agradecimientos

Investigar en tiempos de pandemia no ha sido una tarea fácil, a las dificultades propias de la situación, se une la premura del tiempo, así como la poca experiencia acumulada que existe en España sobre la mediación intergeneracional con personas mayores y el desconocimiento de este servicio en la sociedad. Sin el apoyo de todas las personas que han colaborado de distintas formas no habría sido posible este trabajo.

Quisiera expresar mi gratitud y un reconocimiento especial a todas las personas entrevistadas que han compartido su experiencia conmigo.

Gracias a Lourdes Bermejo, Juan Mato y Carmen Sánchez Moro, por haber dispuesto de su tiempo y su sabiduría para contribuir a este trabajo. A Mariqueta Vázquez, Ana María Pérez del Campo y las lideresas de Villaverde por su activismo en la lucha por el reconocimiento de los derechos de las mujeres y las personas mayores, y por haber compartido su militancia, experiencias y conocimientos. A Carmen Mormeneo, Jonathan Hernández Báez y Lucía Sánchez por haber alimentado las reflexiones, y facilitarme materiales y contactos para las entrevistas. A Margarita Félix, y a los profesionales de mediación de UNAF, Carlos Abril, Begoña González, Gregorio Gullón y Manahem Moya, por compartir su visión y experiencias en el ámbito de la mediación, tan necesarios para este trabajo. A Jesús Goyenechea por la iniciativa y la generosidad a la hora de compartir todo su conocimiento. A Amaia Echevarría por los recursos facilitados y a Raquel Lago por las correcciones en la edición.

Por último, quisiera destacar y agradecer la apuesta que ha hecho UNAF por sacar adelante esta investigación en un tiempo en el que el peso de las familias y el impacto que ha tenido la situación de pandemia en las personas mayores ha puesto en evidencia la urgencia de establecer un nuevo pacto social con la vejez y situar en el centro de la agenda social y política un nuevo modelo de cuidados.





unión de asociaciones familiares

C/ Alberto Aguilera, 3, 1º izq. 28015 Madrid

Teléfonos: 91 446 31 62/50

unaf@unaf.org | www.unaf.org



DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA

Subvenciona:

